Canadian Transportation Agency

Annual Report

2000

Canada

© Minister of Public Works and
Government Services Canada, 2001
Printed and bound in Canada

ISBN 0-662-65575-3
Catalogue No. TW1-1/2000

This report and other Canadian Transportation Agency publications are available on the website www.cta.gc.ca

For more information about the Canadian Transportation Agency please call: (819) 997-0344 or toll free (888) 222-2592

Correspondence may be addressed to:

Canadian Transportation Agency
Jules-Léger Building
15 Eddy Street
Hull, Québec
K1A 0N9

Canadian Transportation Agency

Office des transports du Canada

May 2001

The Honourable David M. Collenette, P.C., M.P.
Minister of Transport
Transport Canada Building
Place de Ville
330 Sparks Street
Ottawa, Ontario
K1A 0N5

Dear Minister:

Pursuant to section 42 of the *Canada Transportation Act*, I have the honour of presenting to you the annual report of the Agency for the year 2000, including the Agency's assessment of the operation of the Act and any difficulties observed in the administration of this Act.

The Air Travel Complaints Commissioner's 1st report, which was tabled in the House of Commons in the Spring 2001, is included in the Agency's 2000 annual report by reference. For the readers' convenience certain parts are specifically mentioned within this document.

Marian L. Robson
Chairman

Encl.

Ottawa Ontario K1A 0N9
www.cta-otc.gc.ca

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.cta-otc.gc.ca

Canada

Table of Contents

Chairman's Message i

Executive Summary ii

Chapter 1 **The Year in Review** 1
- Accessibility for Persons with Disabilities 1
- Air Transportation 10
- Marine Transportation 23
- Mediation 25
- Rail Transportation 26

Chapter 2 **Assessment of the Operation of the Act** 37
- Air Transportation 37
- Rail Transportation 39
- Process of Assessment of the *Canada Transportation Act* 42

Chapter 3 **What's Ahead** 45
- Accessibility for Persons with Disabilities 45
- Air Transportation 46
- Marine Transportation 48
- Mediation 48
- Rail Transportation 49
- Agency Management 49
- Federal Court 50

Chapter 4 **Organization** 51
- Complaints Process 51
- Structure 52
- Mission 53
- Values 53
- Members 54

Chapter 5 **Cases Before the Court** 55
Federal Court of Appeal 55
Cases Decided 55
Cases Discontinued 58
Cases Pending 58
Federal Court — Trial Division 59
Cases Discontinued 59
Cases Pending 60
Petitions to the Governor in Council 60
Cases Decided 60
Cases Pending 61

Chapter 6 **Other Information** 63
Statistics 63
Air Carriers, by Nationality 63
Licence Authorities Held, by Nationality 63
Air Licensing Activities 64
Annual Statistics, Charters Division, 1999 vs. 2000 64
Accessible Transportation Information Statistics, 2000 65
All Carriers, Complaints and Breakdown of Issues 66
Rail Complaints: Comparison of Dispute Resolution and Competitive Access Applications Received 70
Statutes and Regulations 71
Codes of Practice 72
Canada's Federal Railway Companies, as of December 31, 2000 72

Appendix **Agency Accessibility Advisory Committee and Working Group Participants** 75

101-05411/

Chairman's Message

DURING ITS FOURTH FULL YEAR OF OPERATION, THE CANADIAN TRANSPORTATION Agency had many successes and encountered many challenges in the evolving Canadian transportation environment. We continued to work closely with transportation providers and users to help maintain and improve Canada's transportation system.

The Agency makes decisions on a wide range of economic matters involving federally regulated air, rail and marine transportation. It also works to foster accessible transportation, and helps parties resolve certain transportation rate and service complaints.

While adjudication and regulation will always be important, the Agency also sees great value in trying to resolve problems before they become formal disputes and affect the efficient functioning of the transportation system. So the Agency also focuses on mediation and consultation. These mechanisms have helped transportation users and providers resolve matters efficiently and cost effectively, without resorting to the courts.

Last year, with the passage of Bill C-26, the federal government conferred on the Agency a number of new responsibilities designed to enhance and expand the Agency's role in protecting Canadian air travellers. This also created the position of Air Travel Complaints Commissioner, acting within the Agency. This action has given Canadians a central place where they can voice their unresolved air travel complaints against air carriers.

This annual report outlines the Agency's activities in 2000, and looks ahead at the issues we expect to deal with in the future. As required by the *Canada Transportation Act*, the report also provides the Agency's assessment of the operation of the Act.

As the Agency heads into 2001, we will continue to listen closely to the views of transportation providers and users, soliciting feedback through surveys, newsletters, toll-free telephone lines, the Internet and other means. I believe that the Agency will continue to play a valuable role in maintaining an efficient, accessible transportation system across Canada in these constantly changing times.

Marian L. Robson

Executive Summary

The Canadian Transportation Agency is an independent, quasi-judicial administrative tribunal that makes decisions on a wide range of matters affecting Canadian air, rail and marine transportation.

Among other activities, the Agency issues licences to air carriers and certificates of fitness to railways; acts as the aeronautical authority for Canada on matters related to the economic regulation of air carriers; and orders the removal of undue obstacles to the mobility of persons with disabilities within the federally regulated transportation network. The Agency recognizes that market forces should prevail and so it regulates only when fair and reasonable service does not result.

Under subsection 42(1) of the *Canada Transportation Act*, the Agency must report annually on its activities. Chapter 1 of this report fully describes the Agency's activities in 2000, which included the following:

- issuing 1,307 formal decisions and orders;
- conducting the Air Travel Accessibility Survey to gather reliable statistical data on the accessibility of air travel in Canada;
- completing its first monitoring survey on compliance with the Air Code;
- taking on new responsibilities to protect Canadian air travellers as a result of the passage of Bill C-26;
- working with the newly appointed Air Traffic Complaints Commissioner;
- continuing to review the comprehensive restructuring plans of Air Canada and Canadian Airlines;
- investigating two complaints that fees set by port authorities were unjustly discriminatory (one of the port authorities disputed the Agency's authority in this area and petitioned the Governor in Council, who rescinded the Agency's interlocutory decision on jurisdiction; and one of the complainants has appealed to the Federal Court);
- taking on new responsibilities related to Canada's rail industry as a result of the passage of Bill C-34; and
- launching its Mediation Pilot Project to give parties an additional tool for resolving disputes.

Subsection 42(2) of the Act requires the Agency to assess the operation of the Act. Chapter 2 of this report summarizes the difficulties the Agency has encountered in administering the Act. These include the following concerns:

- that the application of section 59 of the Act, which prohibits a company from accepting bookings and selling transportation before it receives a licence for a new air service, is too broad;

- that section 64, which requires an air carrier to notify affected communities when it proposes to reduce or discontinue air services to a Canadian point, imposes an unnecessary burden on seasonal operators and others;
- that the lack of timely operating statistics for individual carriers makes it difficult for the Air Traffic Complaints Commissioner to make meaningful comparisons;
- that the process for determining whether final offer arbitration is applicable to a dispute may expose carriers to needless costs;
- that railways may structure a transfer so that it falls under the jurisdiction — federal or provincial — that provides the greatest benefits;
- that railways and governments are unclear on their rights and obligations when a rail line cannot be transferred in accordance with an agreement; and
- that the Act may need to be amended to provide an appropriate mechanism for dealing with disputes about noise, vibration and pollution caused by day-to-day railway operations.

As well as reviewing the past year, this annual report also outlines the Agency's plans for the future. Discussed in Chapter 3, these activities include the following:

- conducting public consultations on the proposed code of practice on the communication of information in the federal transportation network;
- conducting public consultations on the proposed extension of Part VII of the *Air Transportation Regulations* to small aircraft with 20 to 29 passenger seats;
- releasing a checklist to help transportation service providers meet the needs of persons with disabilities travelling by air;
- collecting the benchmark data needed to monitor the implementation of the Code of Practice for Passenger Rail Car Accessibility and Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities;
- continuing to work on resolving issues related to the accessibility of Canada's transportation system to persons who are obese;
- investigating possible anomalies in carrier pricing practices;
- monitoring domestic airfares more extensively;
- addressing air rage;
- helping develop and implement a new policy to allow the government to negotiate bilateral agreements with a broader exchange of rights and less regulation;
- adjusting to amendments to the *Shipping Conferences Exemption Act*;
- making the Agency's first revenue cap determination for CN and CP rail movements of western grain; and
- adapting to a number of Federal Court judgments related to the rail and marine modes.

Chapter 4 of this report describes the organizational structure of the Agency, including its complaints process, mission and values. It outlines the relationships among the Agency's four branches — the Air and Accessible Transportation Branch, Rail and Marine Branch, Legal Services and Secretariat Branch, and Corporate Management Branch — and the Chairman's Office. This chapter also lists the Agency's Members.

Chapter 5 describes various 2000 court cases related to the Agency. These include Federal Court of Appeal cases decided, discontinued or pending; Federal Court — Trial Division cases discontinued or pending; and petitions to the Governor in Council decided or pending.

Finally, Chapter 6 provides statistics on Agency activities. It also lists legislation for which the Agency is responsible, the Agency's codes of practice and federal railway companies that hold certificates of fitness from the Agency.

Chapter 1

The Year in Review

In 2000, the Canadian Transportation Agency finished its fourth full year of operations. It fine tuned its role as a transportation regulator and further developed its education and consultation functions, which complement its work as an administrative tribunal. By working closely with the people who provide and use transportation in this country, the Agency believes it can more effectively administer the *Canada Transportation Act*.

This year, the Agency continued to seek new ways to resolve complaints and disputes efficiently. In particular, it piloted a mediation process that may make it simpler for parties to resolve disputes outside formal agency processes. And the creation of the new office of the Air Travel Complaints Commissioner provides another avenue for handling disputes in the rapidly evolving Canadian aviation industry.

The Agency's activities fall into four broad categories: accessibility to transportation services for people with disabilities; marine transportation, primarily concerning the domestic and international transportation of freight, and pilotage matters; rail transportation, mainly concerning domestic and international freight transportation; and air transportation, domestic and international, involving passengers and cargo. During 2000, the Agency issued 1,307 formal decisions and orders as follows: 55 decisions dealt with accessibility issues within all modes of transport, 898 were related to air transportation, 284 to rail transportation, and 70 to marine transportation. This chapter outlines the Agency's activities in 2000 in these four categories.

Accessibility for Persons with Disabilities

Eliminating undue obstacles to the mobility of Canadians with disabilities in the federal transportation network — a core element of the Agency's mandate — continued to be one of the Agency's busiest areas of activity in 2000. The Agency removes undue obstacles in two ways: on a systemic basis by developing codes of practice and regulations, and on a case-by-case basis by resolving individual complaints.

The Agency develops regulations and codes of practice, with the assistance of its Accessibility Advisory Committee, by balancing the needs of persons with disabilities for accessible transportation services with the ability of industry to deliver accessible services. The Agency's Accessibility Advisory Committee consists of representatives from the community of persons with disabilities, the transportation industry, and other interested parties.

Regulations

The Agency has two existing sets of regulations related to persons with disabilities: the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations* and Part VII of the *Air Transportation Regulations — Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities.* The Agency continued its work on the nature and extent of services that carriers can offer persons with disabilities travelling on small aircraft (29 or fewer passenger seats) to determine which provisions of Part VII of the *Air Transportation Regulations* — which currently apply to aircraft of 30 passenger seats or more — could also apply to small aircraft.

During 2000, the Agency analyzed comments it received from carriers operating small aircraft. The Agency then drafted proposed modifications to Part VII of the *Air Transportation Regulations* and met with its Advisory Committee to review the proposed modifications and accessibility guidelines. The Agency will consult with the public on this project with a view to having the regulations amended.

Codes of Practice

The Agency has developed three codes of practice (air, rail and ferry) for federally regulated domestic public transportation systems in Canada.

The Agency has now decided to address various communication issues in the federal transportation network more systematically by developing a new code of practice: the Code of Practice on the Communication of Information (the Communications Code). The purpose of the Communications Code is to ensure the communication of transportation-related information to persons with disabilities travelling by air, rail or ferry. While the Communications Code will focus on the information needs of travellers with disabilities, it is expected that it will benefit all travellers.

In October 2000, the Agency discussed a first draft of the Communications Code with its Advisory Committee. At year-end, the Agency was awaiting written comments from the Advisory Committee members on the draft. The Agency will analyze the comments and amend the draft so that it can be used in further public consultations.

Current Research Initiatives: Air Travel Accessibility Survey

During 2000, the Agency conducted the Air Travel Accessibility Survey. The goal of the survey was to gather reliable statistical data on the accessibility of air travel in Canada, and to learn more about achievements in accessible transportation and remaining obstacles to the mobility of persons with disabilities. This survey is the first comprehensive national survey of accessibility in the air transportation network. Between May and August 2000, Agency representatives distributed 4,231 surveys to travellers with disabilities and to seniors in the Halifax, Montreal, Ottawa, Toronto, Calgary and Vancouver airports. The Agency collected 1,716 responses, for a response rate of more than 40%. This high response rate and the low sampling error (± 3%) mean that the statistical results are very reliable.

Some of the Survey Results

Who responded

Of the 1,716 responses, 1,120 (65%) came from persons with a disability, and 448 of these respondents had multiple disabilities. People over the age of 65 made up 81% of respondents with disabilities. **Note: Although a total of 1,120 persons with disabilities responded to the survey, the number of respondents varies for each question since some respondents did not answer all questions.**

The survey included people with all types of disabilities (mobility impairments, deafness, hearing impairments, blindness, low vision, agility impairment, respiratory and cardiac conditions, and learning disabilities). Individuals with mobility impairments were by far the largest number of travellers represented in the study (63%), followed by travellers who are hard of hearing (31%).

Purpose of trip

— 666 (61%) respondents with disabilities were visiting family or friends;
— 248 (23%) were vacationing;
— 67 (6%) were travelling on business; and
— 27 (2%) were travelling for medical reasons.

Of the travellers with disabilities surveyed, 584 (51%) said they do not travel more often simply because they have no need to do so. Of the 536 other respondents, 373 (70%) identified cost as a limiting factor; 62 (12%) said they were anxious about how their needs would be met; 28 (5%) blamed inadequate service in the past; and 9 (2%) blamed inadequate equipment in the past.

Accessibility in airports

— 894 respondents (88%) had little difficulty getting from the entrance to the check-in counter;
— 807 respondents (88%) found flight information monitors easy to read;
— 312 respondents (32%) had problems understanding public address announcements;
— 974 respondents (94%) found signs at airports accessible;
— 96 respondents (15%) found the help desk difficult to access, and
— 124 respondents (14%) found the baggage retrieval area difficult to access.

Carrier services and equipment

— 441 respondents (44%) with disabilities requested extra additional services from the air carriers to accommodate their needs; 19% said that the relay of travel requirements between the booking agent and the check-in staff had been poor;
— 91% indicated that the assistance provided by check-in staff met their needs;
— 273 respondents (24%) requested a particular seat to accommodate their needs; 24% of the seating requests were not fulfilled;
— 156 respondents (15%) said in-flight information was not clear;
— the level of dissatisfaction with this assistance reached 12% for those who needed assistance to get to the general public area and 13% for those who needed assistance to get to a representative of another airline; and
— 722 respondents (92%) were satisfied with the degree to which their needs were met by the carrier and 728 respondents (92%) were satisfied with the extent to which staff had been sensitive to their needs.

The report on *The Air Travel Accessibility Survey* is available on the Agency's website.

Although 92% of the respondents said they were satisfied with the degree to which their needs were met, respondents also identified problems. They noted service delivery issues, carrier- and terminal-related communication issues, and seating arrangements as some of the most frequent problems that persons with disabilities encounter while travelling by air. Interestingly, the most common disability-related complaints filed with the Agency for all modes of transportation in 2000 related to the same issues.

While the results of the survey are generally encouraging in terms of travellers with disabilities who travel by air in Canada without encountering obstacles to their mobility, the survey does highlight where more work is needed to improve services, equipment and facilities to better respond to the needs of air travellers with disabilities. The Agency will use the survey's statistics to set goals and priorities for further improving air transportation in Canada. This survey will also help transportation service providers respond to the needs of this segment of travellers, and will give organizations of and for persons with disabilities an overview of the obstacles their members encounter when travelling by air. The Agency is currently finalizing the survey results.

Boarding Devices

The Agency continued its joint research project with Transport Canada's Transportation Development Centre on boarding devices used by Canadian airport authorities and air carriers. In November 2000, the partners held a discussion group with persons with mobility impairments to solicit opinions on criteria used to evaluate current boarding technologies. Once the research project is completed, the Agency will use the information to determine whether standards are needed for the provision of boarding devices in Canada.

Monitoring

The Accessible Transportation Program regularly monitors, measures and evaluates the industry's compliance with Agency regulations and codes of practice related to persons with disabilities. It does so by conducting surveys, inspecting sites and investigating complaints.

Before a code comes into force, the Agency establishes benchmark data on air carriers' accessibility. This enables the Agency to measure improvements in accessibility by comparing the data collected after a code comes into force against the benchmark data. The Agency gathered benchmark data from air carriers in 1997.

On January 1, 1999, most of the provisions of the Code of Practice: Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities (the Air Code) came into effect. The Air Code's washroom requirements will become effective on January 1, 2002.

The Agency finished its first monitoring survey in 2000. The report highlights areas of compliance with provisions of the Air Code, as well as areas requiring additional attention. Many Canadian carriers have implemented features that were relatively expensive or difficult to install (such as movable aisle armrests and

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

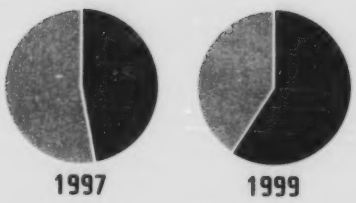
micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

on-board wheelchairs) or that were not required until 2002 (e.g. several washroom criteria). Improvements related to features that should have been easy and inexpensive to install (such as colour contrasting strips and appropriate signage) were not as great as expected. The overall results for the fleet showed a decrease in compliance with many of these criteria. The largest aircraft had the most accessibility features installed and the smallest aircraft had the least.

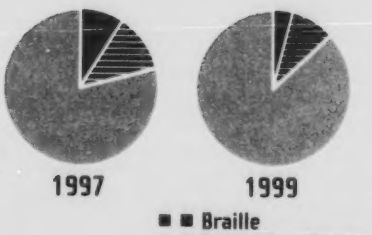
The Agency is currently working with the industry to ensure compliance with all accessibility criteria in the Air Code by January 2002. Should the voluntary approach not bring about the expected results, the Agency will consider making regulations to remove undue obstacles to the mobility of persons with disabilities. The Agency will do its next follow-up monitoring of the Air Code in 2002, when all the accessibility criteria for washrooms become effective.

Monitoring Survey Results



On-Board Wheelchair

The total number of aircraft that carried an on-board wheelchair increased to 271 (59%) in 1999, up from 194 aircraft (47%) in 1997.

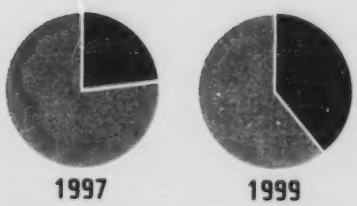


Signage

All categories of aircraft (small, medium and large-sized) showed a decrease in compliance with the various signage criteria:

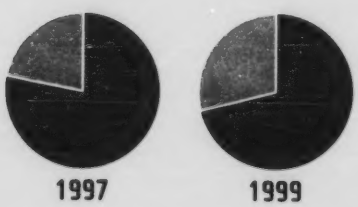
4% of the entire fleet in 1999 was in compliance with requirements for braille signage, down from 9% in 1997; and

9% of the entire fleet complied with requirements for tactile row markers, down from 12% in 1997.



50% Movable Aisle Armrests

There was a significant increase in this area, to 181 aircraft in 1999 (39% of the entire fleet) from 98 aircraft in 1997 (23%).



Supplemental Passenger Briefing Cards in Large Print and Braille

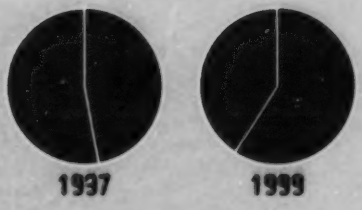
These cards were available on 78% of all aircraft in 1999, an increase from 71% in 1997.

Note: In 1997, 16 carriers operated a total of 410 aircraft with 30 or more passenger seats. In 1999, the Agency received submissions from 17 carriers operating 461 aircraft.

on-board wheelchairs) or that were not required until 2002 (e.g. several washroom criteria). Improvements related to features that should have been easy and inexpensive to install (such as colour contrasting strips and appropriate signage) were not as great as expected. The overall results for the fleet showed a decrease in compliance with many of these criteria. The largest aircraft had the most accessibility features installed and the smallest aircraft had the least.

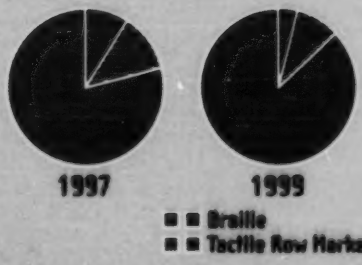
The Agency is currently working with the industry to ensure compliance with all accessibility criteria in the Air Code by January 2002. Should the voluntary approach not bring about the expected results, the Agency will consider making regulations to remove undue obstacles to the mobility of persons with disabilities. The Agency will do its next follow-up monitoring of the Air Code in 2002, when all the accessibility criteria for washrooms become effective.

Monitoring Survey Results



On-Board Wheelchair

The total number of aircraft that carried an on-board wheelchair increased to 271 (59%) in 1999, up from 194 aircraft (47%) in 1997.

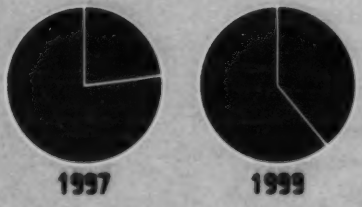


Signage

All categories of aircraft (small, medium and large-sized) showed a decrease in compliance with the various signage criteria:

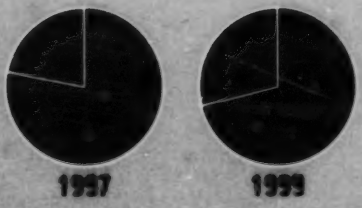
4% of the entire fleet in 1999 was in compliance with requirements for braille signage, down from 9% in 1997; and

9% of the entire fleet complied with requirements for tactile row markers, down from 12% in 1997.



50% Movable Aisle Armrests

There was a significant increase in this area, to 181 aircraft in 1999 (39% of the entire fleet) from 98 aircraft in 1997 (23%).



Supplemental Passenger Briefing Cards in Large Print and Braille

These cards were available on 78% of all aircraft in 1999, an increase from 71% in 1997.

Note: In 1997, 16 carriers operated a total of 410 aircraft with 30 or more passenger seats. In 1999, the Agency received submissions from 17 carriers operating 461 aircraft.

Communicating with Canadians: Persons with Disabilities

The Agency fosters dialogue among organizations representing persons with disabilities, government departments and transportation industry representatives. A key example is the Agency's *Moving Ahead* newsletter, which highlights advances in accessible transportation.

The Agency also provides information about specific travel services through feature articles and advertisements in publications for persons with disabilities. In addition, the Agency participates in domestic and international events organized by persons with disabilities and the industry to promote accessible transportation initiatives.

The Agency has produced a booklet called *Taking Charge of the Air Travel Experience: A Guide for Persons with Disabilities.* The booklet provides useful information on accessible features and services available to people with disabilities who are travelling by air, and offers tips to help them plan air travel. The Agency has distributed more than 40,000 copies of the guide.

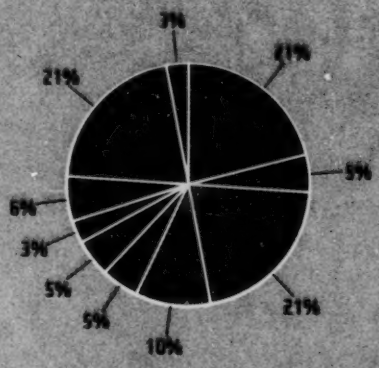
Travel tips in the guide include the following:

- ask for confirmation in writing of all services to be provided;
- self-identify if you have a disability;
- ask questions about the interior layout of the aircraft; and
- keep documents and medication within easy reach.

The Agency is building on the great success of this initiative by preparing a checklist to help ensure that transportation service providers meet the needs of persons with disabilities who are travelling by air. The checklist is designed to help travel agents make travel arrangements for their customers. It lists the services air carriers should provide, such as helping passengers with disabilities get to the boarding gate; providing specific seating to accommodate a disability; and transporting mobility aids free of charge. The checklist is intended to be a companion document to the air travel guide for both the industry and travellers with disabilities. The Agency will release the checklist in 2001.

In addition, since transportation and tourism are linked, the Agency has been involved in several activities to make it easier for tourists with disabilities to travel to and from Canada. In 2000, these included the 2000 World Congress for Travellers with Disabilities and the Mature, sponsored by the Society for the Advancement of Travel for the Handicapped; an awareness session for representatives from Caribbean and Central American nations, organized by the Florida–Caribbean Cruise Association; and the International Institute of Peace through Tourism in Jordan. The Agency also participated as an ex-officio member on an American committee that developed accessibility guidelines for some 10,000 newly constructed and altered passenger vessels in the United States.

Accessibility Complaints Resolved in 2000 (%)



Seating Accommodation	21%
Relaying Information on Travellers' Specific Needs	5%
Service Issues	21%
Equipment Accessibility	10%
Terminal Accessibility	5%
Personnel Awareness	5%
Conditions of Acceptance	3%
Communication Issues: Terminal-related (e.g. TTYs, P.A. Systems)	6%
Communication Issues: Carrier-related (e.g. TTY lines, alternative formats)	21%
Miscellaneous	3%

Under the *Canada Transportation Act*, the Agency can investigate complaints filed by, or on behalf of, persons with disabilities to determine whether they face undue obstacles while travelling. Should the Agency find that this is the case, it can order corrective measures or compensation for certain expenses the person with a disability may have incurred.

In recent years, the number of complaints filed with the Agency has gradually increased, from 17 in 1996 to 87 in 2000. During the year 2000, the Agency resolved 47 complaints filed in either 2000 or 1999 (14 of which were dismissed by the Agency because there was insufficient information). The Agency issued a further 26 decisions as a result of follow up actions required by earlier Agency decisions, some involving complaints filed in prior years.

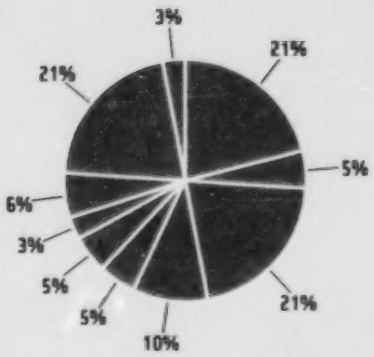
Air Travel by Persons Who Are Obese

In November 1997, the Agency received a complaint against an air carrier regarding the fare that the air carrier charged to accommodate the additional seating needs of a passenger who is obese. Following its preliminary review of the complaint, the Agency found that any decision rendered in this matter may have a significant impact on the federal transportation network. As a result, the Agency consulted more widely with Canadian industry and with other interested persons, including organizations representing persons with disabilities. It appointed an inquiry officer to study the matter further.

From the inquiry officer's April 1999 interim report, the Agency noted that the question of whether obesity is a disability is highly controversial; that the question has not been answered conclusively, either in Canada or internationally; and that no advocacy organization has emerged to argue the position that obesity is a disability. The inquiry officer collected a substantial amount of information about obesity. However, the Agency did not adopt the inquiry officer's interim

15

Accessibility Complaints Resolved In 2000 (%)



Seating Accommodation	21%
Relaying Information on Travellers' Specific Needs	5%
Service Issues	21%
Equipment Accessibility	10%
Terminal Accessibility	5%
Personnel Awareness	5%
Conditions of Acceptance	3%
Communication Issues: Terminal-related (e.g. TTYs, P.A. Systems)	6%
Communication Issues: Carrier-related (e.g. TTY lines, alternative formats)	21%
Miscellaneous	3%

Under the *Canada Transportation Act*, the Agency can investigate complaints filed by, or on behalf of, persons with disabilities to determine whether they face undue obstacles while travelling. Should the Agency find that this is the case, it can order corrective measures or compensation for certain expenses the person with a disability may have incurred.

In recent years, the number of complaints filed with the Agency has gradually increased, from 17 in 1996 to 87 in 2000. During the year 2000, the Agency resolved 47 complaints filed in either 2000 or 1999 (14 of which were dismissed by the Agency because there was insufficient information). The Agency issued a further 26 decisions as a result of follow up actions required by earlier Agency decisions, some involving complaints filed in prior years.

Air Travel by Persons Who Are Obese

In November 1997, the Agency received a complaint against an air carrier regarding the fare that the air carrier charged to accommodate the additional seating needs of a passenger who is obese. Following its preliminary review of the complaint, the Agency found that any decision rendered in this matter may have a significant impact on the federal transportation network. As a result, the Agency consulted more widely with Canadian industry and with other interested persons, including organizations representing persons with disabilities. It appointed an inquiry officer to study the matter further.

From the inquiry officer's April 1999 interim report, the Agency noted that the question of whether obesity is a disability is highly controversial; that the question has not been answered conclusively, either in Canada or internationally; and that no advocacy organization has emerged to argue the position that obesity is a disability. The inquiry officer collected a substantial amount of information about obesity. However, the Agency did not adopt the inquiry officer's interim

report because it determined that the report is inconclusive and the conclusions and recommendations contained in were not adequately supported by the report.

The Agency identified a preliminary jurisdictional issue to be determined — that is, whether obesity is a disability for purposes of the accessibility provisions of Part V of the Act. The Agency therefore opened written pleadings in October 2000, asking the complainant and the air carrier to comment on this preliminary issue. At year-end, the pleadings into the jurisdictional issue were ongoing. The Agency plans to hold an oral hearing on this matter.

Examples of Issues That Have Triggered Complaints

Telephone-teletype devices (TTYs)

A TTY is a special device that lets people who are deaf, hard of hearing, or speech-impaired use the telephone to communicate, by allowing them to type messages back and forth to one another instead of talking and listening. A TTY is required at both ends of the conversation in order to communicate.

Complaints have led the Agency to conclude that the availability of TTYs may be a systemic problem. Complainants raised the following issues: Are there an adequate number of TTYs in airport terminals? And should ground transportation service providers at airports be required to make themselves accessible via TTY services?

Other TTY-related issues that arose in 2000 included carriers' failure to provide TTY service, and carriers' failure to promote their TTY numbers as widely as they promote their regular numbers in media such as advertisements, timetables and websites. Carriers and service providers undertook corrective measures that the Agency ordered.

The Agency will discuss these issues during consultations with industry and community representatives and other interested parties, while developing a Code of Practice on the Communication of Information.

Seating

Seating issues continued to form part of many complaints the Agency reviewed and investigated. One such complaint involved the seating assignment that Royal Aviation Inc. provided to a person who needed a seat with extra leg room due to his disability. The person was not assigned such a seat. When a customer identifies a need for a seat to accommodate a disability, such as a seat with extra leg room, the carrier should give priority to that customer over someone who prefers such a seat but does not require one. The Agency found that Royal's failure to assign to the complainant, at the time of booking, a seat with extra leg room constituted an undue obstacle. Consequently, Royal was required to issue a bulletin to remind its reservation agents of Royal's aircraft seating configurations, and to amend its seating policy.

Accessible Washrooms

The Agency received a complaint about the inaccessibility of the washroom facilities in the domestic flights area of the aeroquay at Montreal International

Airport (Dorval). The traveller, who uses a wheelchair, attempted to use a washroom that a pictograph identified as accessible. The traveller was unable to use this facility because the doors of the toilet stalls were not wide enough to accommodate a wheelchair.

The Agency indicated that accessible washrooms in airports are essential facilities that should be available in all public and secure areas and clearly identified. While there were accessible washrooms in all areas of Dorval airport except the domestic flights area of the aeroquay, the Agency found that the lack of accessible washrooms in that area constituted an undue obstacle for travellers who need accessible washrooms. The airport was required to renovate the accessible washroom facilities in the domestic flights area.

Ground Transportation

A person who uses an electric wheelchair filed a complaint about accessible ground transportation service at the Fredericton Airport. Because he could not reserve with either of the two companies that provide accessible ground transportation, he cancelled his trip.

The Agency recognized the integral role that accessible ground transportation plays in ensuring that travellers have seamless access to the federal transportation network. While travellers have several options when travelling to airports, ground transportation services for travellers leaving airports are often restricted by exclusive contracts between service providers and airport operators. The Agency found that there was an undue obstacle in that the airport operator failed to ensure that its contractors had procedures and policies in place to effectively provide the accessible ground transportation services outlined in the contract. The Agency ordered the airport to report on what it had done to prevent a recurrence of the situation and the ground transportation company was instructed to issue a bulletin to its employees and to its subcontractors summarizing this incident.

Self-determination

The Agency investigated a complaint about Air Canada's refusal to allow a person with limited mobility due to arthritis to travel unattended on a flight operated on behalf of United Air Lines, Inc. from Montreal to Washington. In an effort to give the traveller easy access to the onboard washroom, an Air Canada flight attendant offered the traveller a seat at the back of the cabin. The traveller declined as "she was unable to use the washroom by herself." The flight attendant determined that the traveller was non-ambulatory and non-self-reliant, and could not travel unattended. Despite her protests and insistence that she could travel alone, the attendant insisted that she deplane. The next day, a family member travelled from Washington to accompany her.

The Agency found that the flight attendant's failure to accept the traveller's self-determination of the assistance, if any, she needed during her travel

constituted an undue obstacle. It disrupted her travel plans and inconvenienced her family. The flight attendant should have talked with the traveller to ensure that she could travel unattended and did not require extraordinary services. Air Canada was required to report on the corrective measures it has taken to make its employees aware of this incident; to submit the training records of the flight attendant who interacted with the traveller; and to reimburse all of the out-of-pocket expenses of her family member.

Air Transportation

The Agency is the licensing authority for publicly available air services. As well, it is the aeronautical authority for Canada on matters related to the economic regulations of air carriers, participates in negotiations with other countries and administers international agreements. Traditionally, its five main areas of responsibility related to air transportation were licensing, financial evaluation, administration of international agreements, tariffs and enforcement. However, on July 5, 2000, with the passage of Bill C-26, Parliament conferred on the Agency a number of new responsibilities designed to enhance and expand the Agency's role in protecting Canadian air travellers.

These new and expanded responsibilities include the following authorities:

- to review, upon complaint, all fares, rates and charges on domestic air carrier routes where there is no or limited competition, and to determine their reasonableness or adequacy;
- to monitor, for two years, air carrier pricing on routes where there is no or limited competition, to ensure that travellers on such routes are treated similarly to travellers on comparable competitive routes;
- to ensure that air carriers apply the terms and conditions of carriage set out in their domestic tariffs (a parallel provision already existed for air carriers operating internationally);
- to order carriers to provide compensation for out-of-pocket expenses when the Agency determines that air carriers have not respected their published terms and conditions of carriage; and
- to determine, upon complaint, whether air carriers' terms and conditions of domestic carriage are unreasonable and unduly discriminatory, and to order corrective action if they are. (Again, this complements an existing provision for air carriers operating internationally.)

The new legislation also created the position of the Air Travel Complaints Commissioner, who deals with unresolved air travel complaints for which no remedy exists.

In addition, the legislation extended the notice period for air carriers intending to reduce or withdraw their services to communities that have limited access to air services, and gave the Agency the ability to determine whether proposed takeovers or mergers will affect the Canadian status of an air carrier.

These legislative changes were designed to maintain the government's policy of allowing market forces to encourage a healthy and responsive air transportation system, while fostering the growth of smaller Canadian carriers. In addition, the legislation aims to ensure that Canadian air travellers can get their legitimate travel complaints resolved fairly.

Air Carrier Licensing

A person proposing to offer a publicly available air service to transport passengers or cargo must apply to the Agency to become a licensed air carrier. The Agency licenses Canadian applicants to operate air services within Canada, and licenses Canadian and foreign applicants to operate scheduled and non-scheduled international air services to and from Canada.

To get a licence, the applicant must have insurance appropriate for the service and must hold a Canadian aviation document issued by Transport Canada. Additionally, if the applicant proposes to operate domestic air services, it must prove that it is Canadian owned and controlled. Also, if a Canadian applicant proposes to use medium-sized or large aircraft, it must meet certain prescribed financial requirements.

Air services proposed by a new entrant cannot be sold or offered for sale in Canada before the Agency licenses the applicant.

If the Agency determines that a licensee ceases to meet the requirements to hold its licence, the Agency must suspend or cancel the licence. The Agency may also suspend or cancel a licence if the licensee asks it to do so. Air carriers conducting seasonal operations to hunting and fishing lodges most often make such requests.

Canadian Ownership and Control

In 2000, the Agency completed 142 reviews to verify that Canadian applicants proposing to operate or operating domestic or international air services met Canadian ownership requirements. Of the 142 reviews, 11 involved major investigations because the companies had complex ownership structures, or the companies had minority shareholders or business associates who were not Canadian and who might have exercised control over the applicant. Of those complex investigations, one was a review of the Canadian ownership status of Canada 3000 Airlines following its initial public share offering. The Agency had to be satisfied that adequate monitoring and control measures were in place to ensure that Canada 3000 Airlines remains Canadian, as defined in the Act. The Agency also reviewed the licence applications of IMP Group Limited, doing business as CanJet Airlines, as one of the air carriers providing competitive discount services to Canadians. The Agency also conducted a comprehensive review of the Canadian status of Air Canada in the context of airline restructuring. The Agency denied one application because the applicant failed to prove that it was Canadian, as defined in the Act.

Financial Fitness

Canadian applicants seeking to offer domestic or international services using aircraft with more than 39 seats must meet certain financial requirements stipulated in the Act and in the *Air Transportation Regulations*. These requirements are designed to ensure that applicants are financially fit when they start operations and have a reasonable chance of success. The requirements also help minimize disruptions in service and protect consumers. In 2000, the Agency reviewed one such application to determine whether the applicant had enough liquid funds to cover all start-up costs, and all operating and overhead costs for a 90-day period. The requirements were met by the applicant and the applied for licences were issued.

Discontinuance of or Reduction in Domestic Air Services

An air carrier planning to discontinue or reduce a domestic air service must meet certain notice requirements. Notice is required in three situations: i) when the discontinuance would result in only one or no air carrier serving a point; ii) when an air carrier proposes to reduce the frequency of an air service to less than one flight per week, so that only one or no air carrier would serve that point at least once per week; and iii) when the discontinuance of a year-round, non-stop scheduled air service between two points in Canada would significantly reduce seating capacity on the affected route.

When required to provide notice of a proposed discontinuance of or reduction in a domestic air service, the air carrier must give the Agency, the Minister of Transport, the minister responsible for transportation in the province or territory where the area to be affected by the proposal is located, and the affected communities 120 days' notice, unless the air service has been operating for less than a year. In the latter case, the notice period is 30 days. An air carrier may ask the Agency to reduce the notice period. Additionally, the air carrier must give elected officials of affected communities an opportunity to discuss the impact of the proposed discontinuance of or reduction in air service.

If, after receiving a written complaint, the Agency determines that a licensee did not give proper notice of a discontinuance of or reduction in a domestic air service, the Agency may order that licensee to reinstate the air service for up to 60 days. A licensee who has given proper notice cannot be prevented from discontinuing or reducing its air service.

In 2000, the Agency and its staff addressed 29 matters related to the notice requirements of section 64 of the Act, which governs discontinuance of air services. Of these, nine involved complaints about the discontinuance or reduction in a domestic air service. In addressing these cases, it was determined whether the notice requirements of section 64 of the Act applied and, if so, whether the air carriers concerned had complied with them.

With respect to the nine complaints, in one case the Agency determined that the provisions of section 64 applied, however, the Agency dismissed the

complaint because the air carrier had already been granted an exemption from the provisions of section 64. In five other cases, it was determined that section 64 of the Act did not apply and these were either dismissed or referred to the Air Travel Complaints Commissioner. Additionally, two complaints were withdrawn and one complaint was ongoing as of December 31, 2000.

With respect to the other matters which did not involve complaints, it was determined in fifteen cases that the provisions of section 64 applied; however, of these cases, one was dismissed by the Agency. In six cases it was determined that the provisions did not apply.

In addition, in eight cases the Agency allowed a reduced notice period ranging from five to 30 days; in four cases, it varied the prescribed form of notice; and in seven cases, it granted exemptions from the provisions of section 64.

In 2000, consumers submitted nine complaints using the discontinuance complaint form that were not in fact related to section 64 issues. The Agency turned those complaints over to the office of the Air Travel Complaints Commissioner.

Restructuring of the Canadian Airline Industry

The restructuring of the Canadian airline industry that began in 1999 continued into 2000.

During 2000, the Agency continued to review the comprehensive restructuring plans of Air Canada and Canadian Airlines, including the Air Canada offer to purchase an aggregate of 6,875,000 of its publicly traded common shares and Class A non-voting common shares at a price of $16 per share, and significant agreements Air Canada entered into with several entities. The Agency reviewed Air Canada's agreements with UAL Corporation; its subsidiary, United Air Lines Inc.; and Deutsche Lufthansa AG. Like Air Canada, these companies are members of the Star Alliance, which several airlines formed to integrate their networks, among other goals. The Agency also reviewed Air Canada's agreements with the Canadian Imperial Bank of Commerce and the Caisse de dépôt et placement du Québec.

Given the importance and magnitude of these agreements, the Agency also reviewed the Canadian status of Air Canada. It examined the transactions or intended transactions pertaining to these agreements to determine what impact, if any, they would have on Air Canada's Canadian status.

After examining all of the relevant evidence, the Agency concluded that non-Canadians did not exercise control in fact over the affairs of Air Canada as a result of the Air Canada offer and related transactions, including transactions with Lufthansa and UAL. The shareholders who own Air Canada's publicly traded common shares, and the directors these shareholders appoint, continue to control Air Canada in fact. Air Canada also continues to administer an adequate share ownership constraint system, which ensures that Canadians hold at least

75% of the voting shares at all times. These shares carry the majority of votes that can be exercised at shareholders' meetings. The Agency has also examined the composition of Air Canada's board of directors and notes that most of its directors are Canadian.

As part of the restructuring, the operations of Air Canada's regional air carriers (Air Nova Inc., Air Ontario Inc., Air B.C. Ltd. and Canadian Regional Airlines (1998) Ltd.) were transferred to Air Canada Regional Inc., an Air Canada subsidiary incorporated on October 6, 2000. It does business as Air Nova, Air Alliance, Air Ontario, Air B.C. and Canadian Regional. This transfer of operations, which was done through a series of amalgamations, was completed on January 1, 2001. Domestic air services formerly operated by Air Canada's regional air carriers will be continued by Air Canada Regional Inc.

Additionally, on January 1, 2001, Air Canada and Canadian Airlines International Ltd. were amalgamated. Effective this same date, following an application by Air Canada, the Agency cancelled certain licences that Canadian Airlines held and transferred others to Air Canada.

Domestic Pricing

Under Bill C-26, which amended the *Canada Transportation Act*, the Agency was given new responsibilities related to domestic pricing in markets with no, or limited competition. The amended legislation came into effect on July 5, 2000. Under it, if the Agency finds — either on complaint or through its own monitoring — that a fare, which applies to passengers, or rate, which applies to cargo, offered on a route in Canada served by only one carrier is unreasonable, it may order the carrier to reduce the fare or rate or to refund people who were overcharged, if practicable. The Agency may also take action if it determines, either on complaint or through its own monitoring, that an inadequate range of fares or rates has been offered. For example, a carrier cannot charge passengers significantly more for transportation on a non-competitive route than for transportation on a similar competitive route.

Between July 5, 2000 and December 31, 2000, the Agency received 36 complaints about domestic air carrier pricing. Seven of these were subsequently withdrawn. The Agency began investigating the remaining complaints, but concluded only four of these investigations by year-end. All four of the concluded cases involved routes that the Agency determined to be competitive, so the Agency dismissed these complaints because they did not fall within the scope of the revised Act. The Agency expects to render its first decision on pricing on a non-competitive route early in 2001.

After Bill C-26 was passed, the Agency began monitoring fares offered by carriers on routes where there is no or limited competition to determine whether they were broadly comparable in level and range to those on similar competitive routes. This program has identified some possible anomalies in carrier pricing practices, which the Agency will investigate further in 2001.

To carry out its new responsibilities under the revised Act, the Agency established the Pricing Investigations Division within the Tariffs, Complaints and Enforcement Directorate. The division deals with pricing complaints and monitors prices.

Bill C-26

The Agency participated in parliamentary hearings into airline restructuring and Bill C-26. With Bill C-26 coming into effect and the subsequent appointment of the Air Travel Complaints Commissioner, the Agency began to accept complaints from consumers under the new legislation on July 5, 2000.

The main duties of the Commissioner are as follows:

- to review and attempt to resolve every written air travel complaint that has not already been resolved by an air carrier to the satisfaction of the air travel consumer, in circumstances in which no other remedy exists;
- to mediate or arrange for mediation of air travel complaints when appropriate and to provide a report to the complainant and the air carrier outlining their positions and any settlement reached; and
- to provide a report, at least twice yearly, to the Governor in Council through the Minister of Transport, that includes the number and nature of the complaints received and the manner with which they were dealt; the carriers involved; and any systemic problems detected.

The Commissioner focuses on matters relating to complaints that involve air transportation. While the range of complaints that the Commissioner handles varies widely, most disputes involve issues related to the quality of service provided by a carrier, baggage handling and flight schedules. The Commissioner also deals with complaints concerning domestic pricing on competitive routes and the discontinuance of or reduction in service to a community served by several scheduled carriers.

To help Canadians understand the role of the Commissioner and the Agency's new responsibilities, the Agency established an air travel complaints website (www.cta.gc.ca) and a toll-free telephone information line (888-222-2592, TTY 800-669-5575), attended meetings with travel agents and air carriers, spoke before representatives of municipalities and participated in travel trade shows.

The Commissioner's observations and a description of the operation of the complaints function are found in the Air Travel Complaints Commissioner's 1st report to the Minister of Transportation, which was tabled in the House of Commons in the Spring 2001 and is available via the Agency's website www.cta.gc.ca. The Commissioner's report forms part of the Agency's annual report.

Consumer Complaints

The Agency has traditionally played an important but low-key role in resolving air travel complaints. In 1998, it helped to resolve 143 complaints from travellers experiencing difficulties with their air carriers. In 1999, the number of complaints increased significantly to 165. The number of consumer complaints continued to increase in the first six months of 2000; the Agency received 241 between January 1 and June 30.

After Bill C-26 was passed on July 5, 2000, the number of air travel complaints increased substantially. The Agency received 1,248 complaints between July 5 and December 31.

"The restructuring of the Canadian airline industry has come at a price, and many consumers caught in the middle felt that they were the ones paying the largest chunk of it." Air Travel Complaints Commissioner's 1st report

Air travellers' complaints in 2000 dealt with a wide range of subjects, some of which fell within the Agency's regulatory purview and some of which came under the Commissioner's jurisdiction. To quote again from the Commissioner's 1st report:

"To avoid confusion and to make it easier for consumers already frustrated by their air travel experiences, the Agency recommends that all [unresolved] air travel complaints be sent to the Commissioner..."

"Rather than set up two separate organizational structures to deal with the different types of complaints, it was decided that for operational purposes the Commissioner would be supported mainly by personnel from the [Agency's] Tariffs, Complaints and Enforcement Directorate."

To deal with the influx of complaints and to support the Commissioner, the Agency established the Complaints Investigations Division within the Tariffs, Complaints and Enforcement Directorate. This unit consists of five complaints officers, five complaints investigators and a manager.

During 2000, the Agency received 1,509 complaints from air travellers. These ranged from complaints about the qualities of meals, long line-ups, lost luggage and flight delays to requests from persons accused of unruly behaviour for a review of the penalty imposed by the carrier. Most of these complaints were handled through the Commissioner's informal complaint resolution process. (For a full description of this process, see *The Report of the Air Travel Complaints Commissioner.*) Most of the complaints contained elements that fell within the Agency's jurisdiction. The issue was usually whether the carrier had respected its own rules, as set out in its published tariff under terms and conditions of carriage. The Agency makes every effort to resolve these complaints informally, but this is not always possible. In such cases, the complaint is referred to a panel of Agency Members for a formal decision. In 2000, there were three such referrals.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

A carrier refused a claim for a number of CDs and CD-ROMs missing from a passenger's luggage. The company's tariff states that "the Carrier shall not be liable for the loss, damage, or delay in delivery of fragile or perishable articles, money, jewellery, silverware, negotiable papers, securities, or other valuables." Therefore, the carrier argued, it was not liable for the missing CDs and CD-ROMs, since they should be included in the category "other valuables." The Agency concluded that the carrier "has contravened paragraph 107(1)(n) of the Air Transportation Regulations *because its domestic tariff does not clearly state the carrier's policy with respect to... exclusions from liability respecting goods."*

A frustrated flyer complained to the Agency about a flight delay in Toronto, a lengthy line-up at the check-in counter in Florida and difficulties in obtaining pre-selected seats, which had been paid for in advance. The Agency determined that the charge relating to seat pre-selection was not specified in the carrier's tariff and that this contravened subsection 110(5) of the Air Transportation Regulations. *The carrier refunded the money in question.*

A family of four's connecting intra-Italy flight to Rome was late. As a result, they were denied boarding on their flight from Rome to Canada on the grounds that they arrived at check-in less than 90 minutes before departure. They returned to Canada later the same day, on a different flight and routing. The carrier also credited 25,000 points to the family's frequent flyer account. The complainants stated that the carrier had acted improperly in denying them a place on the original aircraft. While pointing out that the check-in time posted in the carrier's tariff was 30 minutes before departure, not the 90 minutes claimed, the Agency concluded that in the absence of further evidence indicating the exact time at which the complainants presented themselves to the check-in agent, the carrier had complied with the terms and conditions of its tariff. Accordingly, the Agency dismissed the complaint.

A number of other consumer complaints dealt with tariff-related compensation issues, such as compensation for lost luggage, denied boarding, flight delays and unused airline tickets. The Agency was able to resolve most of these complaints to customers' satisfaction using the informal complaints system. However, it appeared at year-end that several of these complaints would be referred to a panel of Agency Members early in 2001 to determine whether the carrier had applied its tariff properly.

A carrier can refuse to transport passengers on the basis of their alleged unruly behaviour on board an aircraft. Some passengers had asked the Agency to relieve

A carrier refused a claim for a number of CDs and CD-ROMs missing from a passenger's luggage. The company's tariff states that "the Carrier shall not be liable for the loss, damage, or delay in delivery of fragile or perishable articles, money, jewellery, silverware, negotiable papers, securities, or other valuables." Therefore, the carrier argued, it was not liable for the missing CDs and CD-ROMs, since they should be included in the category "other valuables." The Agency concluded that the carrier "has contravened paragraph 107(1)(n) of the Air Transportation Regulations *because its domestic tariff does not clearly state the carrier's policy with respect to... exclusions from liability respecting goods."*

A frustrated flyer complained to the Agency about a flight delay in Toronto, a lengthy line-up at the check-in counter in Florida and difficulties in obtaining pre-selected seats, which had been paid for in advance. The Agency determined that the charge relating to seat pre-selection was not specified in the carrier's tariff and that this contravened subsection 110(5) of the Air Transportation Regulations. *The carrier refunded the money in question.*

A family of four's connecting intra-Italy flight to Rome was late. As a result, they were denied boarding on their flight from Rome to Canada on the grounds that they arrived at check-in less than 90 minutes before departure. They returned to Canada later the same day, on a different flight and routing. The carrier also credited 25,000 points to the family's frequent flyer account. The complainants stated that the carrier had acted improperly in denying them a place on the original aircraft. While pointing out that the check-in time posted in the carrier's tariff was 30 minutes before departure, not the 90 minutes claimed, the Agency concluded that in the absence of further evidence indicating the exact time at which the complainants presented themselves to the check-in agent, the carrier had complied with the terms and conditions of its tariff. Accordingly, the Agency dismissed the complaint.

A number of other consumer complaints dealt with tariff-related compensation issues, such as compensation for lost luggage, denied boarding, flight delays and unused airline tickets. The Agency was able to resolve most of these complaints to customers' satisfaction using the informal complaints system. However, it appeared at year-end that several of these complaints would be referred to a panel of Agency Members early in 2001 to determine whether the carrier had applied its tariff properly.

A carrier can refuse to transport passengers on the basis of their alleged unruly behaviour on board an aircraft. Some passengers had asked the Agency to relieve

them from the carrier's sanctions or to overturn the carrier's determination that the passenger acted inappropriately. Before Bill C-26 was passed on July 5, 2000, the Agency's authority in such cases in respect to domestic flights was limited to determining whether the carrier acted in accordance with its tariff and whether the published tariff was clear. After July 5, the Agency could also determine whether a carrier's tariff provisions on unruly conduct were unreasonable or unduly discriminatory. However, by the end of the calendar year, this latter provision had not been put to the test.

In 2000, the Agency rendered decisions on three complaints related to a carrier's refusal to transport a passenger due to alleged unruly behaviour. In two instances, the Agency determined that the carrier had acted in accordance with its tariff and dismissed the complaint. In the third case, the carrier advised that it would not accept a passenger's reservation because the passenger was a member of a particular environmental organization. The Agency determined that the carrier had not acted in accordance with its tariff. Because the carrier said it will allow any member of an environmental organization to travel on its flights in the future, the Agency simply required the carrier to respect the terms and conditions of its domestic scheduled tariff at all times by not imposing conditions not specified in that tariff.

At year-end, the Agency was actively investigating four other unruly passenger complaints.

International Charters

An international charter air service is a non-scheduled international service operated under a contractual arrangement between an air carrier and a charterer. Carriers holding a licence for a non-scheduled international service must get an Agency program permit or an authorization to operate Canadian-originating charter flights to any foreign country. The permit and authorization processes ensure that air carriers operating international charter flights comply with the *Air Transportation Regulations*. As part of this compliance, for certain types of charter flights, carriers must make financial guarantees to protect advance payments from charterers. This requirement is one of the Agency's measures to protect consumers.

Charter permits specify time frames within which a flight may operate. Sometimes, carriers are asked to provide a flight at a time outside the Agency's normal hours of operation and they require the Agency's authorization before the flight can depart. The Agency operates a telephone service for such emergency situations occurring outside its normal business hours. In 2000, the Agency dealt with 372 such situations; 128 of them required contact with Agency Members. (See Chapter 6: Annual Statistics, Charters Division, 1999 vs. 2000.)

On April 4, 2000, the Minister of Transport announced the new International Passenger Charter Air Services Policy. The objectives of the policy are to enhance

options for Canadian travellers in international markets; to avoid all unnecessary economic regulatory constraints; to support the ongoing development of Canada's charter industry; and to maintain the integrity of Canada's policy for scheduled international air services and of the bilateral air agreements for scheduled international air services to which Canada is a party. The Minister asked the Agency to consider this policy when assessing applications for international passenger charter services.

On May 29, 1998, the Minister of Transport announced a new International All-Cargo Charter Air Services Policy. This policy gives shippers a greater range of service options by allowing more than one charterer to charter an aircraft, and by allowing freight forwarders and consolidators to charter aircraft from licensed carriers and then resell the space to shippers.

In 2000, the Agency continued to use the flexibility in its exemption powers to implement the new cargo policy. It granted 50 exemptions from the provisions of the *Air Transportation Regulations* that prohibit parties from chartering an aircraft to someone who obtains payment at a toll per unit. The policy also allowed the Agency to grant special authority to foreign air carriers for Canadian- and foreign-originating entity cargo charter flights to or from a third country, commonly referred to as fifth-freedom flights. The Agency dealt with 153 applications for Canadian-originating fifth-freedom cargo charters and with 122 applications for foreign-originating fifth-freedom cargo charters.

At present, the Agency is amending the *Air Transportation Regulations* to reflect the two new charter policies. In the interim, the Agency has granted 29 general exemptions from those provisions of the *Air Transportation Regulations* that conflict with the International All-Cargo Charter Air Services Policy or with the International Passenger Charter Air Services Policy.

NAV Canada Charges

On June 1, 2000 and October 1, 2000, NAV Canada filed a notice of revised service charges for air navigation services with the Agency, under section 36 of the *Civil Air Navigation Services Commercialization Act*, S.C. 1996, c. 20. These revised charges took effect on September 1, 2000 and January 1, 2001, respectively. In both cases, NAV Canada temporarily reduced its service charges, largely due to increasing air traffic revenues and to company-wide cost reduction initiatives. Although parties could appeal these charges to the Agency for a period of 30 days, the Agency received no appeals.

Agreements

Scheduled international air services between countries are generally governed by bilateral air transport agreements and other arrangements between countries. Bilateral arrangements enable international airlines to carry passengers and cargo traffic to and from Canada. Although bilateral air transport agreements generally cover scheduled international air services, some contain provisions related to non-scheduled (charter) air services.

The Agency administers and implements bilateral air agreements, and participates in bilateral negotiations led by Canada's Chief Air Negotiator and include officials from the Agency, Transport Canada and the Department of Foreign Affairs and International Trade. Negotiations cover matters such as points served, capacity and pricing regulation. In these negotiations, the Agency contributes expertise related to implementation of air agreements, operation of air services, charter matters and airline commercial agreements (matters such as code sharing).

Canada currently has 73 bilateral air agreements or arrangements. In 2000, staff participated in negotiations with 11 countries: the People's Republic of China (by correspondence), Hong Kong, Japan, Singapore, Australia, New Zealand (by correspondence), Russia, Israel, Austria, Iceland and the United States. Canada achieved improved arrangements for air links to and from Canada — including, in some cases, additional capacity entitlements and code-sharing services for Canadian carriers — with the People's Republic of China, Hong Kong, Japan, Australia, New Zealand and Austria.

In the case of the People's Republic of China, Air Canada was permitted to begin service to Shanghai following negotiations by correspondence.

Negotiations with the United States resulted in a new Canada-U.S. Preclearance Agreement. The agreement updates the framework for providing preclearance services, which are currently available at seven airports in Canada, and lists criteria for considering other sites in Canada and the United States. It also provides for in-transit preclearance facilities for passengers travelling to the United States from a third country. Such facilities are already in place at Vancouver airport and are planned for Toronto, Montreal (Dorval) and Calgary. Preclearance services improve connection times for passengers, and enhance the competitiveness of both airports and air carriers.

The Agency also processed 88 applications relating to bilateral air agreements and commercial arrangements between air carriers. Extra-bilateral applications require interdepartmental consultation and, in most cases, consultation with potentially affected Canadian industries, particularly airlines and airports. When the Agency grants extra-bilateral authority, it does so on a temporary basis. Several extra-bilateral requests processed in 2000 are noteworthy.

Although Canada and Singapore were unable to forge a bilateral air transport agreement during October 2000 negotiations, the Agency approved extra-bilaterally applications by Air Canada and Singapore Airlines to provide extensive code-share services during the 2000–2001 International Air Transport Association winter season.

In July 2000, Martinair Holland N.V. requested extra-bilateral authority to operate a scheduled service to Toronto, Calgary, Edmonton and Vancouver. Martinair had essentially been offering this proposed service on a non-scheduled basis, but it requested the authority to operate on a scheduled basis. The Agency

granted Martinair the authority it requested for the 2001 International Air Transport Association summer season.

The new International Passenger Charter Air Services Policy announced by the Minister in April, highlighted the importance of reciprocity in the international charter market. A Canadian carrier was facing numerous administrative delays in the processing of its request for a foreign approval of a charter program for combined Canadian and foreign origin charter passengers. On June 28 the Canadian carrier filed a formal complaint in which it sought Agency action pursuant to section 22 of the *Air Transportation Regulations.* On July 13, the Agency informed the carrier of that country that action could be taken to impose reciprocal limitations on its programs to/from Canada. The Canadian carrier received the necessary foreign approvals July 21, and subsequently, the Agency found that action was unnecessary.

Tariffs

Air transportation tariffs set out a carrier's terms and conditions of carriage and its fares, rates and charges. All air carriers operating to, from or within Canada must publish a tariff for their air service and make it available to the public on request. Carriers operating international air services to and from Canada must file these tariffs with the Agency. However, by bilateral agreement, carriers operating air services between Canada and the United States (transborder air services) and between Canada and Germany do not need to file their fares, rates and charges with the Agency, although they must make them available to the Agency on request. Carriers do not need to file tariffs for their domestic air services with the Agency, but they must make them available to any person upon request.

The Agency reviews international tariffs when they are filed or revised to verify that they are consistent with Canadian law, government policy and applicable bilateral agreements. In 2000, Agency staff reviewed 13,267 electronic and 2,307 paper tariff submissions.

Normally, carriers file new or amended tariffs within the period of notice specified in the applicable air transport agreement, usually 30 or 45 days. The Agency, however, also allows carriers to apply for a "special permission" to help the industry respond to competition or other time-critical situations. If granted, the "special permission" allows a carrier to implement a new or amended tariff immediately.

In 2000, the Agency processed 7,772 special permission applications. It also addressed 49 complaints from carriers about the pricing or practices of other carriers. Most of these complaints concerned efforts by fifth- and sixth-freedom carriers to exert price leadership on third- and fourth-freedom routes, contrary to the terms of the applicable bilateral agreement. In all but one instance, following Agency intervention, the complaint was resolved to the complainant's satisfaction. One complaint had not been resolved by the end of the calendar year.

The Tariffs Division also deals with consumer complaints about pricing on international and transborder routes. It investigates allegations that terms and conditions of international carriage are not clear, just or reasonable, and that terms and conditions of domestic carriage are not clear, or are not unreasonable or unduly discriminatory. Once staff members have finished their investigation, these types of complaints are referred to a panel of Agency Members for a formal decision.

The Agency received 18 consumer complaints after July 5, 2000, the date on which the Act was amended to allow the Agency to consider complaints about carriers' terms and conditions of domestic carriage. The complaints related to such issues as limits of liability for lost or damaged articles in baggage; terms of eligibility for discounted bereavement fares; and carriers' prohibitions against back-to-back ticketing. There were also complaints about air carrier pricing on international routes. At year-end, all of these investigations were ongoing, largely because one party to the complaint had repeatedly requested extensions and the other party had agreed.

The Agency issued a very important decision on a consumer-related matter in 2000: Decision 472-A-2000. The Canadian Standard Travel Agent Registry had filed a complaint about certain fare construction and ticketing practices, including the "pricing unit concept" adopted by the International Air Transport Association and its member carriers. In this decision the Agency stated that, regarding fare construction rules applicable to transportation between Canada and a foreign point, it would not normally accept tariff filings that may discriminate against Canadians on the basis of their nationality or residency, and that may prevent Canadians from enjoying the benefits of lower fares. The Agency also found that certain elements of the pricing unit concept were unreasonable because they would deprive consumers of the benefit of cheaper fares when a combination of fares yielded lower fares than those applying to through fares. Accordingly, the Agency concluded that it would not normally accept tariff filings of fares applicable to transportation between Canada and a foreign point that:

- restrict the advertising of such fares to countries other than Canada;
- limit the sale or availability of such fares to people other than Canadian residents; or
- prevent travellers from purchasing a combination of fares that undercuts a through fare.

In 2000, the Agency received 14,153 individual tariff submissions from airlines proposing to amend or add fares, rates, or terms and conditions of travel to their international tariffs; approximately 85% of these submissions arrived electronically. Accepting tariff submissions from air carriers electronically increases the Agency's productivity and gives airlines flexibility.

Enforcement

The Agency's Enforcement Program encourages voluntary compliance with the Act, the *Air Transportation Regulations* and the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations* (the *Personnel Training Regulations*). The program comprises two main elements: a periodic inspection program and a targeted investigation program. Offices are located in Moncton, Montreal, Toronto, Winnipeg, Edmonton and Vancouver.

In 2000, the Agency completed 267 on-site inspections of Canadian-based air carriers and passenger terminal operators and identified 123 infractions. It also completed 29 investigations of carriers or individuals suspected of operating illegal air services in Canada, identifying a number of infractions.

Administrative Monetary Penalties Program

After extensive consultations, the Agency introduced administrative monetary penalties in late 1999. This program allows the Agency to better tailor sanctions to the nature of the violation.

Since a formal warning, rather than a monetary penalty, is normally the first step in the administrative monetary penalties process, carriers have ample opportunity to take corrective action before a monetary penalty is assessed. Previously, the only means for the Agency to enforce the law were through informal warnings, cease-and-desist orders, licence suspensions or cancellations, and prosecution. These options were either administrative or judicial; there was no middle ground. While these options remain, administrative monetary penalties provide an additional means of enforcing the law.

During 2000, designated enforcement officers issued 18 warnings. The Agency received only two applications for review in relation to these warnings; one of these applications was subsequently withdrawn. In the other case, upon formal review, the Agency upheld the warning issued by the designated enforcement officer.

Also during 2000, the Agency issued four notices of violation in relation to alleged violations of the Act. In each instance, the alleged offender did not pay the penalty assessed within the time frame established. In keeping with the legislation, the Agency referred these matters to the Civil Aviation Tribunal to be considered at a hearing. One alleged offender paid the assessed penalty before the related hearing began. At year-end, three notices of violation remained to be heard by the Tribunal.

Marine Transportation

Pilotage Act

Under the *Pilotage Act*, pilotage authorities establish tariffs of pilotage charges. Any interested person who believes that the proposed tariff is prejudicial to the public interest may file an objection with the Agency. The Agency has to investigate and make a recommendation to the authority, and the authority shall govern itself accordingly. The Agency must make its decision within 120 days, unless the parties agree to an extension.

New tariff regulations came into effect without opposition during 2000, but a proposed tariff published by the Laurentian Pilotage Authority on September 16, 2000 was opposed by the Canadian Shipowners Association, Cargill Limited, Les Silos Port-Cartier and the Canadian Wheat Board. The Shipping Federation, La Corporation des pilotes du Bas Saint-Laurent, La Corporation des pilotes du Saint-Laurent Central and the Chamber of Maritime Commerce requested intervener status. As part of its investigation, the Agency decided to hold hearings in Montreal between January 10 and 12, 2001. It will issue its decision in early 2001.

On December 30, 2000, the Pacific Pilotage Authority published a tariff proposal in Part I of the *Canada Gazette*. The Chamber of Shipping of British Columbia filed an objection to the tariff proposal in January 2001. The Agency investigation of this tariff proposal is underway and the Agency has scheduled a hearing in Vancouver for April 9 to 11, 2001 as part of its investigation.

Coasting Trade Act

Under the *Coasting Trade Act*, the Minister of Revenue cannot issue a coasting trade licence authorizing a foreign vessel to conduct commercial activities in Canadian waters unless the Agency has determined that no suitable Canadian vessel is available for the activity proposed in an application. If the proposed activity involves carrying passengers, the Agency must also determine whether an identical or similar marine service is offered using one or more Canadian vessels.

During 2000, the Agency received 110 coasting trade applications. Seven of these were subsequently withdrawn, 96 were favourable to a foreign vessel importation, four were not and three files were closed because the applicant was not Canadian and did not provide the name of an agent to deal with the application.

Shipping Conferences Exemption Act

The Agency administers the *Shipping Conferences Exemption Act*, which exempts shipping conferences from the *Competition Act* and allows them to set common tariffs and conditions of carriage, if they comply with filing requirements.

In response to a request from the representative of a conference, the Agency now allows electronic filing.

Canada Marine Act

Under the *Canada Marine Act*, the Agency has a mandate to investigate complaints that fees set by port authorities and the St. Lawrence Seaway Management Corporation are unjustly discriminatory. The Agency has a related mandate to investigate complaints that fees set by the International Bridge Corporation and the Jacques-Cartier and Champlain Bridge Corporation are unjustly discriminatory. The Agency did not receive any complaints regarding seaway or bridge fees during 2000.

Ports

During the year, the Agency investigated a complaint filed in December 1999 by Halterm Limited alleging that the 900% increase in facility leasing fees set by the Halifax Port Authority was unjustly discriminatory, because it subjected Halterm to an undue or unreasonable disadvantage.

The Halifax Port Authority sought a determination in these proceedings that the Agency had no jurisdiction to consider the matter. On February 4, 2000, the Agency issued its decision dismissing the jurisdictional objection, and the Halifax Port Authority sought leave to appeal that decision to the Federal Court of Appeal. The Federal Court denied that request on April 19, 2000. After a number of extensions in the pleadings, the Agency proceeded with its investigation into the complaint. A hearing was scheduled for June 12, 2000, in Halifax.

On March 15, 2000, Westshore Terminals Ltd. filed a complaint with the Agency, seeking a determination that the basic rent charges and the tonnage charges imposed by the Vancouver Port Authority were unjustly discriminatory; that the charges paid by Westshore were unjustifiably out of proportion to those of its competitor, and of other operators of major facilities within the port; and that Westshore was subject to an undue disadvantage. On April 7, 2000, the Agency ruled that it would investigate the complaint. Later, it tentatively scheduled a public hearing to start in Vancouver on August 21, 2000.

However, on May 15, 2000, the Vancouver Port Authority brought a petition before the Governor in Council to rescind the Agency's decisions to proceed with investigations regarding both Halterm's and Westshore's complaints. On June 9, 2000, the Privy Council rescinded the Agency's determinations in both cases. Westshore made subsequent representations to the Agency, but on July 20, 2000, in accordance with the Governor in Council's decision, the Agency ruled that it was unable to hear Westshore's or Halterm's complaints. Westshore was granted leave to appeal the Agency's decision to the Federal Court of Appeal, and the matter is scheduled to be heard in Vancouver in May 2001.

Mediation

In response to a government-wide initiative supported by Justice Canada — the Agency officially launched its Mediation Pilot Project in the Rail and Marine Branch on June 2, 2000, at the National Transportation Week Annual Conference in Windsor, Ontario. The Mediation Pilot Project is designed to give parties an additional dispute resolution tool to complement the Agency's traditional hearing process. In its 1999 annual report, the Agency committed itself to helping parties resolve their disputes through a system that was simpler, more responsive and less litigious than existing systems.

The Agency believes that, in certain cases, mediation is a more appropriate way to resolve disputes than traditional procedures, because it is often simpler and faster. Mediation also helps improve the lines of communication between parties, especially those who have an ongoing relationship. In addition to these benefits, parties usually have high levels of commitment to a mediated

agreement, since they are jointly involved in crafting a solution that meets their specific needs.

For the pilot phase, the Agency developed a mediation system in collaboration with Agency clients (through the Alternative Dispute Resolution Advisory Committee), mediation practitioners, and other tribunals and agencies that already offer mediation services.

The Agency held several in-house mediation workshops to train Members and staff in mediation techniques and processes. Currently, the Agency has 20 mediators on its roster who have completed an intensive training program tailored to the Agency's specific requirements.

To promote the new program to various parties, the Agency prepared and extensively distributed a brochure called *Resolving Disputes through Mediation.* An electronic version is posted on the Agency's website, along with relevant forms and information. In addition to producing the brochure, the Agency held information sessions with provincial governments, municipalities, shippers, railway companies and other interested parties, and presented information on the pilot project at various meetings.

Several requests for mediation have been brought before the Agency, and early indications suggest that parties that have used the Agency's mediation service have found it beneficial. Furthermore, parties said they would use this process again in the future, if the need arose.

The pilot project was initially implemented for one year to test the system design and the applicability of mediation in various types of rail transportation disputes. The Agency subsequently extended the pilot project to June 30, 2002 to allow more time to fully assess the impact and benefits of mediation, and to inform parties about mediation.

Rail Transportation

Bill C-34

On August 1, 2000, the government passed Bill C-34, which amended the *Canada Transportation Act* as its response to the reviews of Canada's grain transportation and handling system undertaken by Judge Willard Estey and Mr. Arthur Kroeger. The amendments are intended to reform and improve the grain transportation system. The Bill contains a number of provisions which directly affect the mandate of the Agency and will be referred to throughout the Rail Transportation section.

Bill C-34 replaces the regulation of maximum rates for the movement of grain with the regulation of maximum revenues that the Canadian National Railway Company (CN) and the Canadian Pacific Railway Company (CP) may earn for the movement of grain. In addition, tariff rates for single car movements of grain originating on branch lines will not be allowed to exceed main line tariff rates for similar movements by more than 3%.

In relation to transfers and discontinuance, Bill C-34 provides for longer notice and negotiation periods when a railway company plans to discontinue service on a line and to provide remedies if parties do not negotiate the transfer of a line in good faith. Now, when railway companies discontinue service on a grain-dependent branch line, they must provide annual compensation (equal to $10,000 per mile) to local municipalities for three years.

Regarding level of service complaints, Bill C-34 amended the Act by including specific provisions applying to grain-dependent branch lines. If the Agency determines that a railway carrier has breached its level of service obligations, it may order the company to add the portion of line under complaint to its three-year plan and to indicate that it intends to take steps to cease operating the line. This notice would give a short line railway or government the opportunity to purchase the line and continue operating it. Bill C-34 also gives the Agency the power to grant running rights to another railway company in relation to a level of service complaint, if the Agency believes that a carrier has breached its level of service obligations. However, this provision extends only to service on a grain-dependent branch line.

Rail Infrastructure

Railway infrastructure includes a railway's right-of-way, trackage, supporting facilities, protective devices and other such physical aspects of a railway's operation. The Agency is involved with such infrastructure from the moment someone wishes to construct it or operate over it until its eventual decommissioning.

Certificates of Fitness and Construction Approval

The Agency issues certificates of fitness when it is satisfied that a company proposing to construct or operate a railway has adequate liability insurance. The Agency may also vary existing certificates to reflect changes in railway operations, or suspend or cancel a certificate.

In 2000, in addition to monitoring existing certificates, the Agency issued new certificates to the Kelowna Pacific Railway Ltd. in British Columbia, and to the Capital Railway for construction related to a proposed light rail commuter service in the National Capital Region. The Agency also varied the certificate of the Ottawa Central Railway. At year-end, the Agency was considering an application for a certificate of fitness from the Agence métropolitaine de transport for its commuter rail service, which operates primarily over the trackage of CN and CP in the Montreal area. A complete list of railways that have received federal certificates of fitness can be found in Chapter 6 and on the Agency's website at www.cta.gc.ca.

Subject to certain exclusions, the Agency must also approve the location of any new railway line, including main lines, branch lines, sidings, spurs, yard tracks or other auxiliary trackage. During 2000, Agency approval was required for CP's construction of the Scotford Spur north of Edmonton. Other applications

to construct railway lines across the lines of other railways remain on hold pending negotiations between the parties.

Infrastructure Disputes

The Agency resolves infrastructure disputes among federal railways and other parties who may interact with those railways. Such parties include municipalities, road authorities, utility companies, private landowners and nearby residents.

In 2000, the Agency, through its decisions and orders, reached decisions with respect to 66 disputes concerning road crossings of railways, 14 disputes concerning utility crossings of railways and two disputes concerning private crossings of railways. In addition, the Agency received 111 agreements filed by parties who had conducted their own successful negotiations related to railway crossings. The Agency also issued three decisions related to apportioning costs among railways and other parties for railway protective devices, such as crossing signals. A Federal Court of Appeal decision upheld the Agency's jurisdiction to apportion costs for disputed railway works, whether those works are proposed or already constructed.

The Agency also resolved one complaint concerning railway invoices that municipalities received for work that railway companies had performed related to railway crossings and protective devices.

The Agency continues to consult with railways, municipal associations and Transport Canada to update the content, format and level of rates in a new *Guide for Railway Charges for Construction and Maintenance of Road Crossings*, formerly known as the Schedule "A" Directives. Parties associated with such work can use this guide to help resolve disputes.

During the year, the Agency also determined non-safety-related disputes arising from railway operations, primarily those associated with noise, vibration, pollution or drainage problems. The Agency tried to resolve such disputes without resorting to contested legal proceedings, but it issued orders or decisions when necessary. In 2000, the Agency ruled on 10 complaints, helped resolve eight others and monitored compliance with four existing Agency orders.

However, late in the year, the Federal Court of Appeal ruled that the Agency did not, under existing legislation, have the mandate to investigate complaints about any effects stemming from day-to-day operations of railways. While the government considers the effect of this ruling, the Agency will offer what assistance it can, including mediation and facilitation, to help parties resolve not only the eight cases still before the Agency at year-end but also any new noise, smoke, vibration or similar problems.

When the Agency receives an infrastructure application related to railway construction, it must assess the potential environmental impacts of the proposal under the *Canadian Environmental Assessment Act*. In 2000, the Agency made 15 environmental screening decisions. It allowed the projects to proceed, once it

was assured that the applicants' compliance with measures the Agency deemed appropriate would mitigate any significant adverse environmental impacts. The Agency is also actively involved in the review of the *Canadian Environmental Assessment Act* as it relates to amended and soon-to-be amended transportation legislation.

During the year, the Agency also completed 185 reviews of existing orders or decisions, primarily relating to road crossings, where relevant facts or circumstances had changed. In most cases, legal responsibility for roads and road crossings had been transferred from provincial governments to municipal governments, so the parties under the orders or decisions had to be changed.

Finally, under an agreement with the Province of Ontario, the Agency applies federal railway crossing laws to railways under Ontario provincial jurisdiction, when required. In 2000, the Agency issued two orders affecting Ontario provincial short line railways. The Agency can enter into such agreements with other provinces.

Transfer and Discontinuance

Railways may rationalize their lines without regulatory approval if they follow a process prescribed in the Act, as amended in 2000 by Bill C-34. In 2000, the Agency received 14 notices that railways had discontinued railway lines (including spurs) totalling 288.3 kilometres using this process. In addition, the Agency is aware of three transfers of railway lines to federal or provincial entities totalling 745.2 kilometres of track.

Under the Act, railways need not follow the prescribed process when rationalizing auxiliary trackage, such as sidings, spurs and yard tracks. In response to one application and one complaint, the Agency made two determinations as to whether specific pieces of track fit into this category.

The Agency may also be asked to determine whether a railway company has complied with the transfer and discontinuance process set out in the Act. In this regard, the Agency issued four decisions on lines in Yukon and Manitoba. In the first, the Agency ruled that the British Yukon Railway had complied with the abandonment process of the *National Transportation Act, 1987* and with the transfer and discontinuance process of the Act when it transferred a portion of the White Pass & Yukon Route Railway to the Government of Yukon and the City of Whitehorse. In the other three decisions, based on complaints by the rural municipalities of Minitonas, Ethelbert, Mountain, Dauphin and the Village of Ethelbert in Manitoba, the Agency ruled that CN had complied with the provisions of the Act when concluding negotiations with the Village of Ethelbert to transfer the CN Cowan Subdivision. CN's obligations related to the line had ceased when it gave notice of discontinuance to the Agency, even though discussions regarding the possible transfer of the line continued after CN gave notice.

The CN Cowan Subdivision will be one of the first subdivisions that is subject to the new $10,000-per-mile compensation provision in the Act brought about by the passage of Bill C-34. Bill C-34 also dealt with the potential segmentation of branch lines by ensuring that a railway that discontinues a portion of a grain-dependent branch line must continue to operate the remainder of the branch line for three years, unless the Minister determines that such operation would not be in the public interest.

Rail Service and Rate Complaints

In most commercial situations, shippers and carriers negotiate freight rates and levels of service themselves. If negotiations break down, a number of alternatives are available to shippers. The Agency helps resolve disputes between shippers and rail carriers. The Agency investigates complaints about:

- interswitching
- competitive line rates
- single line rates
- joint rates
- running rights
- joint track usage
- level of service

The Agency also administers the final offer arbitration process.

Final Offer Arbitration

Bill C-34 improved the final offer arbitration process by making it more efficient in terms of expediency. Parties now have access to an arbitrator or a three-person panel, who can make decisions using a summary 30-day process if the Agency determines that a shipper's final offer involves freight charges of less than $750,000. If freight charges exceed $750,000, the arbitrator has 60 days to render a decision, unless the parties agree otherwise. Further, some shippers and carriers had indicated in previous years that the arbitrators had insufficient knowledge to deal with transportation matters. Each arbitrator on the Agency's list now includes their areas of expertise with an explanation of the nature of that expertise. The Agency also revised its final offer arbitration publications to conform with Bill C-34. Electronic versions of these Agency publications are available on the Agency's website www.cta.gc.ca.

During 2000, only one application for final offer arbitration was received by the Agency. The legislation allows parties to a final offer arbitration to maintain their confidentiality and as a result the Agency can only discuss cases in general terms. With respect to this final offer arbitration, the Agency determined that the final offer arbitration was not a matter that could be properly referred to arbitration as the matters requested to be arbitrated were included in an existing binding contract between the parties.

In 2000, the Agency dealt with an awarding of costs application; complaints *from producers with respect to producer car loading sites; and level of service* complaints.

Gordon Moffat

The Agency considered an application by Gordon Moffat, a Newfoundland shipper, for an award of costs resulting from his participation in the proceedings leading to the Agency's decisions LET-R-337-1997 and No. 300-R-1999. The Agency awarded Mr. Moffat these costs. In October, the Agency issued Taxation of Bill of Costs No. 2000-178-R-2000 TAX, in which Mr. Moffat was awarded specific costs, to be paid by CN.

Producer Car Complaints

Throughout 2000, grain shippers expressed concerns to the Agency about railway companies' abandonment of sidings and the related impact on grain farmers' access to producer car sites. In each instance, the Agency advised the parties of their rights and explained the Agency's responsibilities to adjudicate rate, service and competitive access complaints. Agency staff encouraged the parties to resolve disputes informally when appropriate.

In June 2000, five primary grain producers filed a complaint alleging that CN had not complied with the obligations prescribed by the Act when it discontinued service on the railway lines on the Cowan Subdivision in Manitoba. In Decision No. 647-R-2000, the Agency concluded that CN had provided adequate notice of discontinuance and the complaint was dismissed.

In October 2000, in response to grain producer concerns, the Agency asked CN and CP to maintain current lists of producer car loading sites and interchange points. Both railways informed the Agency that they have published complete lists that are also available on their websites.

Village of Stenen, Saskatchewan

In October 1999, the Mayor of Stenen, Saskatchewan — on behalf of the Village of Stenen and the Committee to Save the Stenen Elevator — asked the Agency to order CN to immediately restore the siding in Stenen to an operational mode. After investigating the complaint, the Agency issued Decision No. 103-R-2000 on February 15, 2000. It found that CN had not breached its common carrier obligations to provide adequate and suitable accommodation for receiving and delivering traffic.

The Agency found that the siding was subject to a private agreement between CN and a third party, the Saskatchewan Wheat Pool. As the evidence showed that CN owned the siding and leased it to the Pool, CN's service obligations at Stenen were limited to traffic offered for carriage by the Saskatchewan Wheat Pool.

On June 25, 2000, the Mayor filed an application for a review of Agency Decision 103-R-2000, alleging that new facts had come to light and new circumstances had occurred since the Agency issued its decision. The applicant argued

that the Agency's decision was based almost entirely on incorrect information about the Saskatchewan Wheat Pool's lease of the Stenen siding and the adequacy of CN's proposed alternative loading site. The Agency found that there had been no change in the facts or circumstances.

Legislative Changes Affecting Western Grain Rate Development

On April 26, 2000, the Agency fulfilled its requirement under section 149 of the Act by establishing rates for the movement of western grain for crop year 2000–2001. However, these rates did not take effect because amendments to the Act, which introduced a new rail rate regulatory regime for western grain, subsequently received parliamentary approval. As of August 1, 2000, the Agency no longer establishes maximum rates for the movement of western grain.

However, CN and CP's revenues must not exceed a certain revenue entitlement, referred to as the "revenue cap." The Agency determines eligible revenues related to monitoring and ensuring compliance with the cap. Under the new revenue cap provision, the average maximum allowable freight revenue for crop year 2000–2001, on a system-wide basis from both CN and CP, is established to be approximately $27 per tonne, or about $6 less per tonne than the revenue would have been without the grain reform legislation.

Railway Company Revenues, Revenue Caps and Compliance

Beginning with crop year 2000–2001, the Agency must determine the actual grain revenue and revenue caps for CN and CP. It must make these determinations by December 31 following the crop year just ended on July 31. The Agency determines the grain revenue caps using both base year and actual crop year information.

In November 2000, the Agency began consultations with the grain industry to determine grain revenue and eligible reductions. The Agency will make these determinations for crop year 2000–2001 by December 31, 2001. If the Agency determines that a railway has exceeded its revenue cap for the crop year, the railway must repay the excess amount and any penalty. The Governor in Council makes regulations governing such repayments and penalties.

Cost of Capital

The cost of capital is the return on investment that investors require when providing funds for capital investments. The Act and applicable regulations recognize it as an established economic cost of railway operations. The cost of capital includes the costs of financing the acquisition of capital assets — namely, interest on debt and return on equity. The cost of debt is equal to the interest on related bonds. Measuring the cost of equity, or the return that shareholders expect, involves analyzing financial models and assessing risk.

The Agency annually approves cost of capital rates that it uses to determine interswitching rates and other railway costs. With the implementation of Bill C-34, the Agency will approve a cost of capital rate that it will use to develop

the volume-related composite price index, which will be used to determine the railway revenue cap for the movement of western grain.

Until 2000, the Agency had insufficient market data to calculate a unique cost of capital rate for CN. The Agency needs at least five years of information and market observations to calculate an accurate cost of capital rate. Since the legislation regarding grain transportation has changed and since five years have passed since CN became a publicly traded company, the Agency decided to calculate a distinct cost of capital rate for CN for the 2001–2002 crop year. The Agency will determine this rate in early 2001.

Under the Act, all rates established by the Agency must be commercially fair and reasonable. Additionally, the Agency may be required, on a case-by-case basis, to determine variable costs of traffic associated with a rate or service complaint.

Net Salvage Value Determinations

Section 143 of the Act requires railway companies to advertise the availability of railway lines for continued railway operation before discontinuing operation of lines. If the railway does not transfer the line after advertising it, the railway must offer to transfer all of its interests in the line to the federal, provincial, municipal or district government for no more than the net salvage value of the line. In accepting such an offer, governments may use the line for any purpose.

As mentioned previously, Bill C-34 changed the transfer and discontinuance provisions of the Act. These changes included expanding access to net salvage value determinations to parties involved in commercial negotiations for the continued operation of a railway line. This new provision also allows the Agency to adjust the net salvage value to reflect the cost of replacing assets that a railway company has previously removed from the railway line in order to reduce traffic. To date, the Agency has not received any such applications.

When a government accepts a railway company's offer to transfer a line, the parties have 90 days after the acceptance to agree on the line's net salvage value. If they cannot agree on this value, either party may ask the Agency to determine the net salvage value.

Specific Powers

The Agency has also been granted the power of an arbitrator under Manitoba legislation in certain disputes about the net salvage value of railway lines under provincial jurisdiction. These provisions are designed to give citizens and governments increased access to regulatory relief when it is needed.

CN Cudworth Subdivision

After CN applied for a net salvage value determination of its Cudworth Subdivision in Saskatchewan, several rural municipalities asked the Agency to render a preliminary ruling that this net salvage value determination exclude the value of assets funded under various branch line rehabilitation agreements. The

Agency, after examining the request, decided to conduct a public hearing. In early 2000, the Agency decided that rehabilitation assets are to be included in net salvage value determinations (Decision No. 33-R-2000).

Before valuing the railway line, the Agency had to decide whether reclamation bylaws affect the asset values subject to a net salvage value determination.

After considering the parties' arguments and the comments it received, the Agency found that the reclamation bylaws referred to by the rural municipalities should not be factored into the Agency determination of the net salvage value of the Cudworth Subdivision (Decision No. 445-R-2000). Two of the five Members on the panel provided a dissenting opinion, stating that the impact of some of the bylaws should be included.

CN Arborfield Subdivision

The Agency issued an interim decision on the net salvage value of CN's Arborfield Subdivision in September 1999. In its decision, the Agency found that CN had not provided adequate information on donated assets and on the extent of contamination on the right-of-way. Information on donated assets could have affected the amount of assets included; pending the outcome of the Agency's hearing on this matter, and the extent of contamination could have affected the value of land. Without this information, the Agency could not finalize its determination of net salvage value. CN subsequently submitted an affidavit regarding donated assets and environmental contamination. After reviewing the information, the Agency issued its final decision in March 2000 and determined that the net salvage value did not have to be adjusted for these factors.

Railway Costing

The Agency collects railway costing data and develops railway costs, which it uses in its regulatory costing model to cost Class I freight operations. It updates the costs annually, based on input from CN and CP. As part of its ongoing efforts to address its clients' concerns about regulatory burden, the Agency has done a major analysis, has consulted parties and is adjusting its costing model to reduce reporting requirements for CN and CP.

The Agency currently uses its costing model when adjudicating rail service and rate disputes, setting interswitching rates, reviewing Schedule A overhead costs and carrying out other rate regulatory activities.

Interswitching

In accordance with subsection 128(1) of the Act, the Agency has made *Regulations Respecting the Interswitching of Rail Traffic*. These regulations prescribe the rates for interswitching rail traffic in four different zones within 30 km.

In determining an interswitching rate, the Agency considers the average variable costs of all movements of traffic subject to the rate. The rate must not be less than the variable costs of moving the traffic, as determined by the Agency.

The Agency annually reviews interswitching operations to determine whether changes in the interswitching rates are required. It did not change these rates in 2000.

Historical Price Indices

The Agency develops price indices for CN and CP to determine the level of changes in prices of railway inputs. The Agency uses these as part of the process for establishing the revenue cap for CN and CP for the movement of western grain, as well as in regulatory costing.

Railway Subsidy Payments

The Agency received the last subsidy claim in 1999 and issued the final payment in 2000. This completes the subsidy program.

Communicating with Canadians: Rail and Marine

The Agency continued communicating with members of the rail industry on numerous occasions in 2000. This included meeting with or making presentations to CN, CP, the Hudson Bay Railway Company and the Ottawa Light Rail Company. Municipal associations ranged from the Union des Municipalités du Québec (Quebec City) in the east, through the Ontario Small Urban Municipalities (Belleville), the Association of Municipalities of Ontario (Toronto), the Rural Ontario Municipal Association (Toronto), the Ontario Good Roads Association (Toronto) and the Federation of Canadian Municipalities (London) in Ontario, to the Association of Manitoba Municipalities (Winnipeg) and the Alberta Association of Municipal Districts and Counties (Edmonton) in the west.

At numerous transportation functions, Agency staff and Members made presentations on a broad variety of topics. These included final offer arbitration, infrastructure matters, transfer and discontinuance, and mediation services and the general role of the Agency.

- Northwest Corridor Development Corporation, Grande Prairie — Presentation by the Chairman
- North American Fertilizer Transportation Conference, Tuscon — Presentation by the Chairman
- Canadian Fertilizer Institute, Whistler — Presentation by Staff
- Canadian Council of Forest Industries, Whistler — Presentation by Staff
- Canadian Acoustical Association, Quebec City — Presentation by Staff
- The Railway Safety Federal/Provincial Committee, Saskatoon — Presentation by Staff
- The City of Pembroke, Pembroke — Presentation by Staff

The Agency also attended annual trade shows and meetings, including such events as:

- Canadian Transportation Research Forum, Charlottetown
- Westac's Transportation and Innovation Cost Savings Conference, Vancouver

- Association of Canadian Port Authorities Conference, Charlottetown
- Onshore/Offshore Technical Association Conference and Trade Show, Halifax
- Newfoundland Offshore Petroleum Conference, St. John's
- Transportation Association of Canada, Edmonton
- Saskatchewan Association of Rural Municipalities, Ottawa

Staff also continued to explain the Agency's responsibilities in western grain. The Agency held industry consultations in Winnipeg in March 2000 on the development of the western grain rate scale. In November, it released another industry consultation report, which solicited views on the items and factors to be included in railway revenue under the new railway revenue cap regime for western grain movements. After Bill C-34 was implemented on August 1, 2000, amending the Act, staff prepared and distributed two new brochures: one explaining the Agency's responsibilities under the new revenue cap regime, and one highlighting the changes to the transfer and discontinuance process brought about by Bill C-34.

In 2000, Agency staff made two separate presentations to international delegations from China and another presentation to a South African delegation. In these, staff explained the Agency's responsibilities related to railway costing, financial analysis, the regulatory regime for western grain rail movements, railway infrastructure and shipper complaints.

In total, Agency staff handled hundreds of requests for information on various subjects, including railway level of service obligations, final offer arbitration, the legislative review of the Act, interswitching, producer car loading sites, demurrage, certificates of fitness, railway crossing disputes, and transfer and discontinuance of railway lines. In addition, when appropriate, staff used these opportunities to explain the Agency's new mediation services. The Agency also received numerous calls about its railway costing work and Bill C-34 analysis as these related to the recent Estey/Kroeger reviews of the western grain handling and transportation system.

Chapter 2

Assessment of the Operation of the Act

EVERY YEAR, THE AGENCY ASSESSES THE OPERATION OF THE *CANADA Transportation Act*, as directed by subsection 42 (2), and summarizes the issues it has encountered in administering the Act in its annual report. These assessments are based on the Agency's experience with the Act and on comments from transportation providers and users.

Air Transportation

While no major difficulties related to the Act's air transportation provisions arose in 2000, minor issues did emerge.

Advertising and Sale of New Air Services (Section 59)

Section 59 prohibits a company from accepting bookings and selling transportation before it receives a licence for a new air service. This concept and a financial fitness test were elements of Canada's 1994 International Air Transportation Policy, which was designed to protect consumers from new Canadian international charter carriers that could sell transportation but might fail to actually operate a charter service.

By extending the scope of section 59 to all publicly available air services, the Act has applied the prohibition to foreign charter carriers, well-established Canadian and foreign scheduled carriers seeking to add new routes, companies bidding on public contracts and new companies seeking to advertise their upcoming services before taking bookings.

The Agency has successfully dealt with the broad scope of section 59 by using its powers to exempt carriers from the section's application where compliance is unnecessary, undesirable or impractical. However, this was not the intent of the consumer protection measure set out in the 1994 International Air Transportation Policy which refers to a prohibition only for "New Canadian International Charter Entrants."

Notice of Discontinuance and Reduction of Services (Section 64)

The amendments to the Act that came into effect on July 5, 2000 broadened the scope of section 64. An air carrier is now required to notify affected communities that it proposes to reduce or discontinue air services to a Canadian point in three situations:

- when a carrier's proposal to discontinue service would result in only one or no carriers serving a point;
- when a carrier's proposal to reduce the frequency of a service to less than one flight per week would result in only one or no carriers serving that point at least once per week; or

- when a carrier's proposal to discontinue a year-round, non-stop, scheduled air service between two Canadian points would reduce seating capacity by 50% or more on that route.

If one of these situations arises, the carrier must give the communities affected 120 days notice before the date it proposes to discontinue or reduce a service. Carriers that have served a point for less than one year are required to give 30 days notice. A carrier may ask the Agency to reduce the notice period.

The carrier must publish its notice in the largest circulation newspaper serving the community affected by the change in air services. The carrier must also send the notice to the federal Minister of Transport, to the Minister of Transport in the provinces or territories affected, and to the Agency.

If a licensee fails to comply with section 64, section 65 allows the Agency to direct that carrier to reinstate service, but only following a written complaint and only where it is practicable for the carrier to do so. When financial distress causes an air carrier to terminate all operations, it would be difficult for the Agency to find that it is practicable for the licensee to resume services.

Section 64 applies to all domestic air services, regardless of the nature of the service. For example, seasonal and lodge operators, as well as certain charter operators who operate to a point temporarily, are subject to the notice requirement. The Agency has been able to deal with these situations by using its powers to exempt carriers where compliance is unnecessary, undesirable or impractical. However, consideration should be given to specifying in the Act that this provision applies only to those air carriers who have operated for a minimum of six months. This change would exclude seasonal operators and would allow air carriers to enter markets temporarily.

Air Travel Complaints Commissioner

Recent changes to the *Canada Transportation Act* created the position of Air Travel Complaints Commissioner and established the requirement that the Commissioner report at least semi-annually, on amongst other matters, the number and nature of complaints received, the names of the carriers against whom the complaints were made and any systemic problems observed.

The lack of timely operating statistics on an individual carrier basis which is also consistent between carriers makes it difficult to compare their relative success in meeting passenger expectations. It also makes it more difficult to compare a carrier's relative performance in one period over the next. Requiring more timely statistical reporting would help strengthen the Commissioner's report and make it more relevant to air travellers when they make their choice among several air carriers. It will allow the Commissioner to better assess the complaints received and quite importantly, allow him to assess relative carrier success in addressing systemic issues that he had earlier identified.

Rail Transportation

Final Offer Arbitration

In July 2000, Bill C-34 amended the *Canada Transportation Act* regarding final offer arbitration in several ways. Carriers and shippers must now submit their final offers to the Agency simultaneously. Within five days of receiving the final offers, the Agency must refer the matter to the arbitrator or a panel of three arbitrators. Unless the parties agree to a different time frame, arbitration must be completed within 60 days, or 30 days for disputes involving freight charges of less than $750,000.

Many applications for final offer arbitration have raised jurisdictional or procedural questions which require an Agency decision. Bill C-34 permits the Agency, if the shipper agrees, to rule on the availability of final offer arbitration **before** referring the matter for arbitration. Should the shipper not agree, the arbitration proceeds at the same time the Agency is ruling on the jurisdictional or procedural questions and a decision may be rendered. If the Agency determines that the matter was not a matter eligible for final offer arbitration, the arbitrator's decision can be set aside. If the arbitrator's decision is pending, the process may continue, subject to terms or conditions set by the Agency. Since the Agency may determine whether final offer arbitration is applicable to a dispute while the arbitration is actually taking place, some parties are concerned that they may be compelled to help pay for proceedings that may later be deemed at least partly invalid.

To help parties avoid filing ineligible submissions, the Agency has published a summary of its decisions on procedural challenges on its website. Feedback from shippers and carriers shows that parties have referred to this summary before submitting or challenging final offer arbitration submissions.

Certificates of Fitness

The Agency issues certificates of fitness to parties intending to construct or operate a railway under federal jurisdiction, once it determines that adequate liability insurance is in place. In the past, parties wanted to know what factors the Agency considered when determining which railways fell within the federal domain, so the Agency agreed to include such factors in any decision granting or denying a certificate. However, concerns have been raised about railways' freedom to structure their organizations to either embrace or avoid federal jurisdiction. The sometimes substantial differences between the rights and obligations of railways and shippers under federal jurisdiction, versus those under provincial jurisdiction, can give parties incentives to structure a transfer so that it falls under the jurisdiction that provides the greatest benefits. Furthermore, some have suggested that the Agency should have the power to review the documents pertaining to a transfer of a rail line from a main line carrier to a short line carrier (under Division V, Part III) to ensure that the new short line railway is operating under the proper jurisdiction, that shippers and consumers have all the rights accruing to them, and that adequate liability insurance protects shippers and consumers.

Railway Line Construction

In previous annual reports, the Agency discussed the following issues raised by municipalities, landowners and others directly or potentially affected by railway construction projects:

- The Agency has the authority to consider the reasonableness of the location of a new rail line but does not have the authority to consider the actual need for the new rail line.
- Construction approval does not include railway facilities other than railway lines (such as stations, wharves and depots) and therefore the environmental impact of such projects may not be assessed.
- No construction approval of a railway line is required if the construction is within the existing right of way or within 100 metres of the centre line of an existing railway line for a distance of no more than 3 kilometres. Major railway projects (such as intermodal terminals) can therefore be exempt from an environmental assessment when they are constructed within those limits.

Transfer and Discontinuance of Railway Lines

Also in previous annual reports, the Agency reported some concerns about the transfer and discontinuance provisions in the Act as reported by shippers, governments, railways and others in surveys, submissions, conferences and meetings. Bill C-34 addressed some of these questions, but parties are still concerned about the following issues:

- Lack of requirement for a notice of impending transfer, which would allow parties to prepare for the effects of changes in railway operations.
- Possibility that there may be no continuation of rights for shippers and governments once a railway leaves federal jurisdiction.
- Lack of requirement for evidence of transfer to ensure that railway lines transferred without advertisement will continue to operate.
- Short time frames within which governments must decide whether to buy a railway offered for transfer.
- Requirement that a government must accept a railway's offer to transfer a railway line before the government can ask the Agency to determine the price or net salvage value.
- Lack of requirement for good faith negotiations between railways and governments discussing net salvage value and other aspects of a transfer.
- Lack of certainty about the cessation of railway obligations under the Act in cases where a railway and a government continue to negotiate the details of the transfer long after reaching the agreement to transfer the railway line.

In 2000, some additional concerns have been raised about the operation of these provisions. First, there is no provision for regulatory oversight of transfer agreements, so it may be for parties to do the following:

- To ensure that a transfer was made for continued operations.
- To ascertain the jurisdiction under which the new short line should operate.

- In the case of leases, to determine whether the terms of the lease constitute a valid transfer as contemplated by the Act or who — the lessee or the lessor — is the proper operating authority on that line.
- To determine the regulatory consequences of the termination of a lease by either party.
- To determine the future jurisdiction of a line and any other consequences of a lease expiring.

In the provisions concerning a commercial transfer of a railway line (following an advertisement of the availability of a line), the Act provides guidance in a situation where a transfer cannot be completed in accordance with an agreement between a railway company and an interested party. However, the Act does not provide similar guidance when a transfer cannot be completed in accordance with an agreement between a railway company and a government (following the offer of the line to all governments). Neither the railway nor the interested government know what their rights or obligations are in such a scenario.

Some concerns have also been raised primarily by western Canada municipalities and associations about the new provisions in Bill C-34. These concerns include the following:

- A 12-month period, during which a line must remain in a railway company's three-year plan before steps can be taken to discontinue it, was introduced to give parties more time to consider their options for that line. But, if a government or community-based group expresses interest in that line, the railway must immediately terminate the 12-month period. However, this also reduces the 12-month period for all parties, including those who may need the extra time to evaluate their options.
- A new provision allows either party to a commercial negotiation for the transfer of a railway line (under section 143), to ask the Agency, at that party's cost, to make a net salvage value determination of the railway line. The parties may then use such a value to assist them in their negotiations. In these cases, if the Agency determines that a railway has removed infrastructure in order to reduce traffic on the line, it may reduce the net salvage value of the line by the cost of replacing such infrastructure. However, when a government body and a railway cannot agree on the net salvage value of a line to be transferred (under section 145), the Agency does not have the same authority to reduce the net salvage value of the railway line by the cost of replacing any infrastructure it believes the railway has removed to reduce traffic.

Noise, Vibration and Pollution

Under subsection 95(2) of the Act, the Agency has investigated and ruled on numerous disputes about noise, vibration and pollution caused by day-to-day railway operations. On December 7, 2000, the Federal Court of Appeal ruled that existing legislation did not give the Agency jurisdiction to conduct such

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

investigations. This ruling emphasized that, under federal transportation legislation, only one dispute resolution mechanism — the civil courts — is open to parties who may be affected by railway operations. The Agency is working with the *Canada Transportation Act* Review Panel, Transport Canada, the Railway Association of Canada and the Federation of Canadian Municipalities to find an interim mechanism for dealing with such concerns while the government considers its legislative options.

Process of Assessment of the *Canada Transportation Act*

The operation of the *Canada Transportation Act* is assessed by the Agency on an annual basis, and issues encountered in administering the Act are summarized in its annual report. Subsection 53(1) of the *Canada Transportation Act* requires the Minister of Transport, no later than four years after the date of the Act coming into force, to appoint one or more persons to carry out a comprehensive review of the operation of the *Canada Transportation Act.*

The *Canada Transportation Act* Review Panel

In July 2000, the Minister of Transport appointed a Panel to conduct a comprehensive review of the *Canada Transportation Act.* Section 53 calls for a comprehensive review, to be completed by July 1, 2001, of the operation of this Act. The Panel conducting the review shall assess whether the legislation provides Canadians with an efficient, effective, flexible and affordable transportation system, and, where necessary or desirable, recommend amendments to the National Transportation Policy set out in section 5 and the legislation of any other Act of Parliament for which the Minister of Transport is responsible that pertains to the economic regulation of a mode of transportation and transportation activities under the legislative authority of Parliament.

Issues Requiring Special Attention from the Review Panel

Competitive Rail Access Provisions — The Review Panel shall consider proposals for enhancing competition in the railway sector, including enhanced running rights, regional railways and other access concepts. These concepts need to be assessed in the broader context of increasing North American integration and ensuring cost-effective service for shippers over the long term. The Review Panel shall submit an interim report on access issues to the Minister of Transport by December 31, 2000 and a final report on the operation of the Act in 2001, which may affect certain areas of the Agency.

The following issues shall be considered in connection with any other matters dealt with by the Review Panel:

a) the overall effectiveness of the current legislative and regulatory framework in sustaining the high levels of capital expenditures required to enhance productivity and promote innovation

b) the extent to which the current framework supports the efforts of Canadian transportation players to adapt to the new e-business environment and to meet global logistics requirements
c) the extent to which the current framework is appropriate for dealing with the public policy issues that may arise from newly emerging industry structures
d) the extent to which the current framework provides the government with the necessary powers to support sustainable development objectives
e) the advisability of specific measures designed to preserve urban rail corridors for future mass transit use in the rail line abandonment process
f) whether the Canadian Transportation Agency should have the powers to set "maximum" as opposed to "actual" interswitching rates. (This matter has been raised by the Standing Joint Committee for the Scrutiny of Regulations.)

For more information on the *Canada Transportation Act* Review Panel, please contact them at:
Canada Transportation Act Review
P.O. Box 1118, Station B
Ottawa, Ontario K1P 5R2
Tel: (613) 993-4743 Fax: (613) 993-7837
Website: www.reviewcta-examenltc.gc.ca
E-mail: info@reviewcta-examenltc.gc.ca

The Agency's Activities with the Review Panel

As part of the Review Process, the Agency was invited to make presentations to the Review Panel on two occasions. Agency staff briefed the *Canada Transportation Act* Review Panel Members on a variety of topics including; the competitive access provisions: regional railroads; Certificates of Fitness and jurisdictional issues related to them; the transfer and discontinuance process; marine issues; mergers and acquisitions; and air matters, including accessible transportation.

The Agency also provided the Review Panel Members with copies of the Agency's annual reports from 1996 to 1999; a document which compared Canadian regulatory provisions with that of its U.S. counterpart, the Surface Transportation Board; and copies of Agency brochures and publications on the various matters that the Agency regulates in its day-to-day operations.

investigations. This ruling emphasized that, under federal transportation legislation, only one dispute resolution mechanism — the civil courts — is open to parties who may be affected by railway operations. The Agency is working with the *Canada Transportation Act* Review Panel, Transport Canada, the Railway Association of Canada and the Federation of Canadian Municipalities to find an interim mechanism for dealing with such concerns while the government considers its legislative options.

Process of Assessment of the *Canada Transportation Act*

The operation of the *Canada Transportation Act* is assessed by the Agency on an annual basis, and issues encountered in administering the Act are summarized in its annual report. Subsection 53(1) of the *Canada Transportation Act* requires the Minister of Transport, no later than four years after the date of the Act coming into force, to appoint one or more persons to carry out a comprehensive review of the operation of the *Canada Transportation Act.*

The *Canada Transportation Act* Review Panel

In July 2000, the Minister of Transport appointed a Panel to conduct a comprehensive review of the *Canada Transportation Act.* Section 53 calls for a comprehensive review, to be completed by July 1, 2001, of the operation of this Act. The Panel conducting the review shall assess whether the legislation provides Canadians with an efficient, effective, flexible and affordable transportation system, and, where necessary or desirable, recommend amendments to the National Transportation Policy set out in section 5 and the legislation of any other Act of Parliament for which the Minister of Transport is responsible that pertains to the economic regulation of a mode of transportation and transportation activities under the legislative authority of Parliament.

Issues Requiring Special Attention from the Review Panel

Competitive Rail Access Provisions — The Review Panel shall consider proposals for enhancing competition in the railway sector, including enhanced running rights, regional railways and other access concepts. These concepts need to be assessed in the broader context of increasing North American integration and ensuring cost-effective service for shippers over the long term. The Review Panel shall submit an interim report on access issues to the Minister of Transport by December 31, 2000 and a final report on the operation of the Act in 2001, which may affect certain areas of the Agency.

The following issues shall be considered in connection with any other matters dealt with by the Review Panel:

a) the overall effectiveness of the current legislative and regulatory framework in sustaining the high levels of capital expenditures required to enhance productivity and promote innovation

b) the extent to which the current framework supports the efforts of Canadian transportation players to adapt to the new e-business environment and to meet global logistics requirements
c) the extent to which the current framework is appropriate for dealing with the public policy issues that may arise from newly emerging industry structures
d) the extent to which the current framework provides the government with the necessary powers to support sustainable development objectives
e) the advisability of specific measures designed to preserve urban rail corridors for future mass transit use in the rail line abandonment process
f) whether the Canadian Transportation Agency should have the powers to set "maximum" as opposed to "actual" interswitching rates. (This matter has been raised by the Standing Joint Committee for the Scrutiny of Regulations.)

For more information on the *Canada Transportation Act* Review Panel, please contact them at:
Canada Transportation Act Review
P.O. Box 1118, Station B
Ottawa, Ontario K1P 5R2
Tel: (613) 993-4743 Fax: (613) 993-7837
Website: www.reviewcta-examenltc.gc.ca
E-mail: info@reviewcta-examenltc.gc.ca

The Agency's Activities with the Review Panel

As part of the Review Process, the Agency was invited to make presentations to the Review Panel on two occasions. Agency staff briefed the *Canada Transportation Act* Review Panel Members on a variety of topics including; the competitive access provisions: regional railroads; Certificates of Fitness and jurisdictional issues related to them; the transfer and discontinuance process; marine issues; mergers and acquisitions; and air matters, including accessible transportation.

The Agency also provided the Review Panel Members with copies of the Agency's annual reports from 1996 to 1999; a document which compared Canadian regulatory provisions with that of its U.S. counterpart, the Surface Transportation Board; and copies of Agency brochures and publications on the various matters that the Agency regulates in its day-to-day operations.

Chapter 3
What's Ahead

In 2001, the Agency will continue to evolve to serve Canada's rapidly changing transportation sector. The statutory review of the Act may alter the Agency's responsibilities, as may several decisions expected from the Federal Court.

Accessibility for Persons with Disabilities

The Agency has surveyed air travellers with disabilities to get a clearer picture of how well the system responds to their needs. The survey identified areas where passengers were satisfied. For example, most respondents found each of the airport facilities mentioned to be accessible. As well, 92% were satisfied with the way their needs were met by the carriers and with staff's sensitivity to their needs. The survey also highlighted areas where the Agency, the industry and people with disabilities must continue to work together to improve services, equipment and facilities to better respond to the needs of people with disabilities travelling by air. For example, respondents said communication of information at airports and provision of accessible seating on aircraft could be improved. The Agency is currently finalizing the survey results. A report of these findings, to be released in 2001, will help the Agency set goals and priorities for further improving the accessibility of air travel in Canada.

In 2001, the Agency will conduct two public consultations. One will focus on the proposed Code of Practice on the Communication of Information in the federal transportation network. This code will address issues that persons with sensory and cognitive disabilities face when they travel by air, rail or extra-provincial ferry, such as the adequacy of telephone teletypes for the deaf (TTYs) in terminals. The second consultation will focus on the proposed changes of Part VII of the *Air Transportation Regulations* to include small aircraft with 20 to 29 passenger seats. Part VII of the *Air Transportation Regulations* addresses the type of services that air carriers must offer to travellers with disabilities. The Agency has finished gathering data from specific segments of the industry and has consulted with its Accessibility Advisory Committee on these two broad issues. It will now consult further with the industry, the community of persons with disabilities and other interested parties.

Also in 2001, the Agency will do the following:

- Release a checklist to help transportation service providers meet the needs of persons with disabilities travelling by air.

- Study the results of a joint Agency and Transportation Development Centre research project, which will help the Agency determine whether standards are needed for the provision of boarding devices in Canada.
- Continue to actively promote accessible transportation at several major international gatherings — a Member and the Director General will present papers at *Transed 2001: Towards Safety, Independence and Security* (Warsaw, Poland, July 2–5) and the Director, Accessible Transportation Directorate, will speak at the Inclusion by Design: Planning the Barrier-Free World conference (Montreal, June 1–5).
- Collect the benchmark data needed to monitor the implementation of the Code of Practice for Passenger Rail Car Accessibility and Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities.

The Agency will also continue to work to determine whether obesity is a disability for the purpose of Part V of the *Canada Transportation Act*. The Agency plans to hold an oral hearing in 2001 to hear and test further evidence from interested parties.

Air Transportation

The Agency is anticipating an increased level of activities in the consumer, tariffs and pricing complaints area. It is planning to monitor domestic airfares more extensively, under subsection 66(6) of the *Canadian Transportation Act*. In addition, the Agency expects to issue a number of decisions involving complaints about domestic pricing under subsection 66(1) and complaints involving the reasonableness of tariff provisions under subsection 67.2(1) of the Act with respect to domestic carriage, and section 111 of the *Air Transportation Regulations* with regard to international carriage. Some of the tariff complaints involve significant matters affecting air travellers — for example, the reasonableness of the current maximum amount of compensation paid for lost or damaged baggage, and issues of compensation related to denied boarding due to carrier overbooking.

In 2001, the Agency will address the matter of air rage, specifically a carrier's right to deny transportation to passengers who pose or may pose a threat to themselves, other passengers, crew or the aircraft. To protect passengers from possible arbitrary action by an air carrier, a carrier's tariff, which contains the carrier's terms and conditions of carriage, must clearly set out a system of graduated sanctions to be taken against unruly passengers, with the sanctions imposed being consistent with the severity of the incident. This is particularly important in cases where an air carrier permanently refuses to carry an unruly passenger. The Agency expects that this decision will affect the whole Canadian air carrier industry and that it may help clarify the rights and obligations of passengers and air carriers in similar cases in the future.

As a result of the changes to the Act in Bill C-26, 2000 was a year of transition and adjustment to the Agency's new and modified responsibilities. Temporary measures and staff deployed from elsewhere in the Agency were put in place to deal with the sudden increase in workload and to develop new policies, practices and procedures for dealing with consumer, pricing and tariff complaints. The Agency expects 2001 to be a year of consolidation and confirmation. Based on the experience the Agency has gained, it will finalize its policies, practices and procedures.

The Act requires the Air Travel Complaints Commissioner to issue a report at least semi-annually. The Commissioner will issue two reports in 2001 which will report on the Agency's consumer complaints activities in detail. In these reports, the Commissioner will provide statistics, identify systemic issues and, as appropriate, issue recommendations designed to improve air travel for consumers. His 1st report was tabled in March and the 2nd report will likely be tabled in the fall.

The Agency continues to revise the *Air Transportation Regulations* so that it can implement the April 4, 2000 policy on international charter passenger air services (the International Charter Policy) and the May 29, 1998 policy on international all-cargo charter air services (the All-Cargo Policy). The Agency is also proposing amendments to various other provisions of the *Air Transportation Regulations*, such as provisions related to tariffs and liability insurance. Pre-consultations on the proposed amendments began in December 2000. In response to comments received during these pre-consultations, Agency staff plan to meet with several interested parties to discuss the proposed amendments. All amendments will be published in Part I of the *Canada Gazette*.

Until the proposed amendments are promulgated into regulations, the Agency will continue to exempt air carriers from provisions of the existing Regulations that conflict with the new charter policies.

The proposed amendments to the *Air Transportation Regulations* will reduce the number of international charter types to four: passenger resaleable charters, passenger non-resaleable charters, all-cargo charters and foreign-originating charters. The provisions governing transborder charters have been incorporated into those governing international charters, so both types of charters are now regulated in the same manner. Also, consistent with the International Charter Policy, foreign carriers are not subject to more onerous conditions than those imposed on Canadian charter carriers, provided the foreign country treats Canadian carriers the same way.

Following a commitment by the Minister to review Canada's international air policy, Transport Canada released a consultation document in February 2001 for stakeholder review and comment. The new policy, which will guide the government's strategy for negotiating bilateral air agreements, will likely lead to a

broader exchange of rights and less regulation. This new policy is expected to be announced in summer 2001 and to come into effect at the end of October 2001. The Agency will be involved in developing the new policy. In addition, the Agency expects to help implement the new policy, which will seek to balance the needs of airlines, airports, communities and consumers.

Marine Transportation

In 2001, the Minister of Transport is expected to introduce a bill that will modernize legislation governing shipping and navigation and that will amend the *Shipping Conferences Exemption Act*. Upon implementation of any amendments, the Agency will need to revise its *Guidelines Respecting the Filing of Documents and Other Requirements*, after consulting with participants. As well, the new bill is expected to contain a provision requiring the Minister to review, on complaint, the reasonableness of the fees set by emergency response organizations. The Minister may appoint a person to assist in this review, and the Agency may be asked to assist in such reviews.

Under the *Pilotage Act*, pilotage authorities must publish their tariff proposals in Part I of the *Canada Gazette*. Parties then have 30 days to file objections to the proposal with the Agency. If the Agency receives any objections, it conducts investigations.

In 2001, the Agency will complete its investigation of the Laurentian Pilotage Authority tariff proposal that was published on September 16, 2000. In addition, the Pacific Pilotage Authority published a tariff proposal on December 30, 2000. Various marine industry intervenors on the West Coast informed the Agency that they planned to file objections to the proposal. If they do, the Agency will carry out its first investigation of a pilotage tariff proposal on the West Coast since the Pacific Pilotage Authority was created in 1972.

In 2001, the Agency will also carry out several activities related to the *Coasting Trade Act*. It will update the guideline document entitled *Notice to Persons Seeking Licences*. Agency staff will conduct extensive consultations with the industry to address Canadian operators' concerns about vague and undefined coasting trade applications. Agency staff will also hold discussions with relevant parties regarding the application process for the temporary importation of a foreign vessel.

Mediation

The Agency will continue its mediation pilot project in the rail and marine modes until June 30, 2002. This will allow the Agency to meaningfully evaluate the costs and benefits of running a permanent mediation service to resolve disputes. The Agency will be actively promoting mediation as an alternative to adjudication processes.

Rail Transportation

In 2000, Parliament passed Bill C-34, which amended the Act. The Agency will adapt to its amended responsibilities, which include determining commercial net salvage value, and resolving disputes about the transfer and discontinuance process for railway lines. By the end of 2001, the Agency will also make its first revenue cap determinations for CN and CP movements of western grain, following consultations with farmers, shippers, railways and governments.

Also in 2000, the Federal Court of Appeal ruled that the Agency did not have jurisdiction under subsection 95(2) of the Act to investigate complaints about noise, smoke and vibration stemming from day-to-day railway operations. While the government examines its legislative options for a replacement to subsection 95(2), the Agency will work closely with the railways, the Railway Association of Canada, the Federation of Canadian Municipalities and Transport Canada to find an appropriate interim mechanism for resolving such complaints. The Agency will also consult with these parties to update its *Guide for Railway Charges for Construction and Maintenance of Railway Crossings* used by CN and CP, and to assess the feasibility of a similar document that Canadian short-line railways could use when charging municipalities for work the railways perform at railway crossings.

In 2001, the Agency expects to issue two decisions that may have implications for short-line, industrial or commuter railway operations. In the first, the Agency must consider the legal jurisdiction for urban commuter lines operating primarily over the lines of a federal railway. In the second, the Agency must examine, from a jurisdictional perspective, the functional integration between provincial and federal railways owned by the same company.

The Agency will also consider two applications for running rights in 2001. Ferroequus Railway Company Limited and the Hudson Bay Railway Company both filed applications with the Agency to run over various subdivisions of the Canadian National Railway Company in Manitoba, Saskatchewan, Alberta, and British Columbia. While the predecessor to the Agency, the National Transportation Agency, dealt with four applications for running rights throughout its existence, these are the first two applications filed under the current legislation. In assessing these applications, the Agency may grant the right and make any order and impose any conditions on either railway company, having regard to the public interest.

As in other years, the Agency will continue in 2001 to note the potential effects of changes in the rail industry, such as takeovers, mergers and short line consolidation.

Agency Management

In 2001, the Agency will continue to participate in government-wide initiatives — such as the modernization of comptrollership, the Financial Information Strategy, staffing reform, Government On-Line and the Service Improvement

Initiative — that form part of the Government of Canada's modern management framework. This framework was illustrated in the report *Results for Canadians*, tabled by the President of the Treasury Board in March 2000. These initiatives are linked to objectives in the Agency's 2000 Strategic Plan.

An important objective of that plan is to have employees recognize the Agency as a workplace of choice. The Agency will continue to follow up on the concerns employees raised during the Public Service employee survey. It has developed an action plan to address such issues as workload and resources, training and development, staffing and classification, official languages and work processes. The Agency is also taking steps to prepare for the large number of retirements anticipated over the next decade. In addition, the Agency — which already complies with the requirements of the *Employment Equity Act* — will build on the positive results of a recent Canadian Human Rights Commission audit as it continues to diversify its workforce. Another important focus for the Agency will be continued staff development, to ensure the Agency's workforce has the skills to meet future challenges and demands.

The Agency will continue to increase and improve its use of information technology, in line with Government On-Line. On April 1, 2001, the Agency will implement accrual accounting, complying with Financial Information Strategy. The Agency will also continue work relating to the implementation of the Universal Classification System and will begin work relating to the Service Improvement Initiative.

In addition, the Agency is focusing more attention on helping its employees work in their preferred official language. To this end, it has created an internal consultative committee on official languages that will advise and support managers.

Federal Court

A number of Federal Court decisions expected in 2001 will be of significant interest to the Agency. These judgments are expected to determine, among other issues:

- Whether land reclamation costs should be factored into the Agency's determination of net salvage value for purposes of transferring or discontinuing the operation of a railway line.
- Whether the rail portion of an intermodal through rate is eligible for final offer arbitration.
- The degree to which the railway rate regulation referenced in term 32(2) of the 1949 Terms of Union of Newfoundland with Canada continues to apply in the current environment.
- Whether the Governor in Council has the jurisdiction to make a legal determination — namely, whether port charges are fixed fees under subsection 49(1) of the *Canada Marine Act*.

Chapter 4
Organization

CANADA'S TRANSPORTATION INDUSTRY IS CONTINUALLY CHANGING. IN THE rail industry, deregulation and rail plant rationalization have dramatically altered the landscape: railways are trying to shed their money-losing lines, communities are fighting to preserve local service and short-line railways are growing. In the air sector, volumes are increasing and new international alliances are emerging. In the marine mode, new structures for managing ports and international competition are evolving. And finally, new technologies are gradually allowing service providers in all modes to make their vehicles and infrastructure even more accessible to persons with disabilities.

In response, the mechanisms for regulating the transportation industry are changing too. The Agency is always seeking new, flexible and forward-thinking ways to adapt to its current mandate and carry out its duties effectively.

The Agency is a quasi-judicial tribunal. With its Chairman as Chief Executive Officer, the Agency consists of a Vice-Chairman, up to five other full-time Members appointed by the Governor in Council and up to three part-time Members appointed by the Minister. Members, as the legal embodiment of the Agency, are economic regulators who make decisions on a wide range of matters affecting the economics of federal transportation modes.

The Agency's mandate extends to issuing licences to air carriers and certificates of fitness to rail carriers, and resolving disputes about various transportation rate and service matters. The Agency is also the aeronautical authority for Canada on matters related to the economic regulation of air carriers, participating in negotiations with other countries and administering international agreements. In addition, the Agency can also order parties to remove undue obstacles to the mobility of persons with disabilities in the federally regulated transportation network.

Complaints Process

Complaints drive many of the Agency's processes, so the Agency has developed a process to handle complaints quickly, effectively and fairly. A panel of at least two Members considers each application or complaint. Once all parties have filed their pleadings, the Agency's staff does any analysis the Members require. The Members consider the matter from economic, legal and operational perspectives, then issue a decision. Under the Act, this decision-making process must take no longer than 120 days, unless the parties agree to an extension. Anyone may request copies of these decisions, as well as rules, orders and regulations. Most decisions and orders are also available on the Agency's website at www.cta.gc.ca.

The Agency has taken steps to help shippers, carriers, travellers, municipalities and others affected by federal transportation to fully understand the Agency's roles and responsibilities, and their rights under the Act. The Agency's communications and consultation activities are an important facet of this work. The Agency also asks for and listens to opinions on regulatory changes that will affect the transportation industry.

Where appropriate, the Agency encourages parties to resolve disputes informally. The Agency's focus on consultation and facilitation has helped transportation users and providers resolve matters efficiently without resorting to the courts.

Structure

The Agency comprises of the Chairman's Office and four branches: the Air and Accessible Transportation Branch, the Rail and Marine Branch, the Legal Services and Secretariat Branch, and the Corporate Management Branch. The branches support and advise Agency Members.

The Air and Accessible Transportation Branch implements Agency decisions and orders to license Canadian and foreign air carriers, enforce licensing requirements and issue charter permits. It also helps negotiate and implement international air agreements, and administers international air tariffs. This branch handles general consumer complaints related to air travel, as well as specific consumer complaints concerning the prices air carriers offer on domestic routes that have limited or no competition. It also supports the Agency to ensure that all modes of federally regulated transportation are accessible to persons with disabilities and helps resolve accessibility complaints.

The Rail and Marine Branch deals with rate and service complaints arising in the rail and marine industries, as well as disputes between railways and other parties over railway infrastructure matters. It also issues certificates of fitness for the proposed construction and operation of railways. As well, it helps the Agency determine regulated railway interswitching rates and the railway revenue cap for grain movements; helps develop costing standards and regulations; and audits railway accounting and statistics-generating systems, as required.

The Legal Services and Secretariat Branch issues the Agency's decisions and orders. It also provides legal advice within the Agency and represents the Agency before the courts. Branch staff also help conduct Agency meetings and hearings, and help develop and apply Agency procedures and regulations.

The Corporate Management Branch provides corporate services related to human resources, planning, finance, informatics, the library and records.

Staff in the Chairman's Office provide day-to-day support to the Members and the Air Travel Complaints Commissioner. The Office also houses the Communications Directorate, which works to ensure that Canadians understand their rights, their obligations and the Agency's role under the *Canada Transportation Act*, other federal legislation and related regulations.

The Agency employs approximately 271 people and is based in Hull, Quebec.

Mission

The Agency's mission is to administer transportation legislation and government policies to help achieve an efficient and accessible transportation system by education, consultation and essential regulation.

Values

The Agency is committed to the following core values, which constitute its code of conduct, in achieving its mission.

- Quality service: a belief in delivering high quality services. The Agency strives to provide the highest level of expertise and to reach decisions through an impartial, transparent and fair process.
- Open communications: a belief in timely communications. The Agency encourages a free exchange of ideas and promotes open and constructive contacts with those whom it serves.
- Respect for others: a belief in treating people fairly. The Agency promotes a cooperative and rewarding environment that fosters personal growth.
- Personal development: a commitment to continuous learning. The Agency encourages creativity and innovation. The Agency promotes training to maintain and improve expertise and quality of work.

Chairman
Ottawa, Ontario
Former port executive, railway manager and National Transportation Agency Member
Appointed July 1, 1996

Marian L. Robson

Gilles Dufault

Vice-Chairman
Montreal, Quebec
Former Via Rail executive and management consultant
Appointed January 19, 1998 as a Member; appointed Vice-Chairman in August 2000

Member
St. John's, Newfoundland
Lawyer, and past President and founder, Newfoundland Fishermen's Union
Appointed July 1, 1996

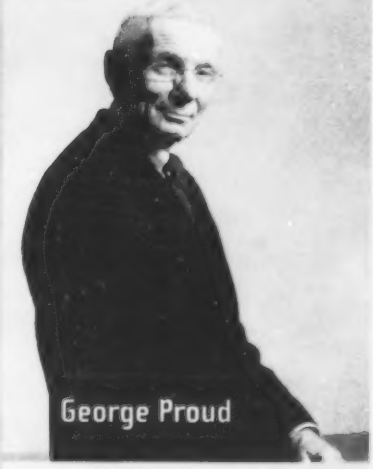
Richard Cashin

Mary-Jane Bennett

Member
Winnipeg, Manitoba
Lawyer, and active member of various boards and committees
Appointed January 19, 1998

Member
Ottawa, Ontario
Former Member of Parliament from Northern Ontario and National Transportation Agency Member
Appointed July 1, 1996

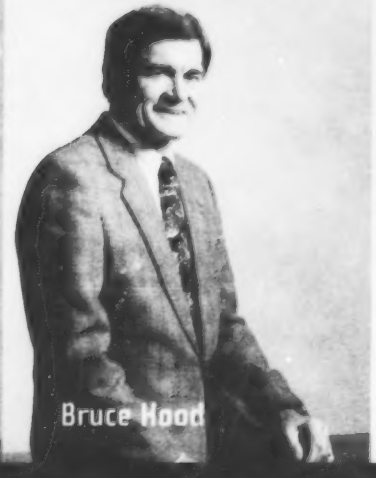
Keith Penner


George Proud

Member
Ottawa, Ontario
Former Member of Parliament for Hillsborough and former Member of the Legislative Assembly of PEI
Appointed January 8, 2001

Member
Willowdale, Ontario
Former Chair, City of Toronto Planning Board, and telecommunications executive
Appointed December 22, 1997

Michael A. Sutton


Bruce Hood

Air Travel Complaints Commissioner and Member
Town of Erin, Ontario
Former National Hockey League referee and travel agency owner/operator
Appointed August 1, 2000

Chapter 5

Cases Before the Court

Federal Court of Appeal

Cases Decided

Via Rail Canada Inc. v. National Transportation Agency and Jean Lemonde
Federal Court of Appeal
Court File No.: A-507-96

Appeal from National Transportation Agency Order No. 1995-R-491 and Decision No. 791-R-1995, both dated November 28, 1995, in the matter of an application by Mr. Jean Lemonde, on behalf of Minikami (Club de mini Basket-ball en fauteuil roulant "Les Kamikazes"), pursuant to subsection 63.3(1) of the *National Transportation Act*, 1987.

By judgment of the Federal Court of Appeal dated October 10, 2000, the appeal was allowed. The Federal Court of Appeal ordered that the decision of the National Transportation Agency with respect to section 13-D of *VIA's Special and Joint Passenger Tariff 1* be set aside and the matter be referred back to a differently constituted panel of the Agency to conduct a new inquiry with respect to the tariff.

Corporation of the City of Windsor v. Canadian Pacific Railway Company and Shergar Developments Inc.
Federal Court of Appeal
Court File No.: A-649-98

Appeal of Agency Letter-Decision No. LET-R-210-1998 dated July 16, 1998 regarding a complaint by the Corporation of the City of Windsor regarding Canadian Pacific Railway Company's failure to comply with the rail line abandonment provisions of the *National Transportation Act, 1987* as they pertain to maintenance obligations for the University Avenue and Riverside Drive bridges at mileages 112.40 and 112.60 of the former Windsor Subdivision, in the City of Windsor and a request that Canadian Pacific restore these bridges to their former condition as streets, pursuant to the *Canada Transportation Act.*

The appeal was dismissed by the Federal Court of Appeal on September 26, 2000.

Canadian National Railway Company v. Mark Brocklehurst/Carol Syrnyk, Alison J. Burnham, Tessa M. Chalmers, Rob Kerr, Peter and Margaret Krysmanski, Mary Kay Martin, Peter D. Pellier
Federal Court of Appeal
Court File No.: A-537-99

Appeal of Agency Order No. 1999-R-123 and Decision No. 87-R-1999, both dated March 8, 1999, concerning the noise levels emanating from the operations of the Canadian National Railway Company in its Oakville Yard in Oakville, Ontario.

This case was heard simultaneously with Federal Court file numbers A-729-99 and A-741-99. By judgment dated December 7, 2000, the appeal was allowed. The Federal Court of Appeal found that the Agency has no jurisdiction to deal with complaints concerning noise, smoke and vibrations resulting from duly authorized railway operations.

Canadian National Railway Company v. Ville de Saint-Pierre, Ville de Montréal-Ouest
Federal Court of Appeal
Court File No.: A-531-99

Appeal of Agency Letter-Decision No. LET-R-122-1999 dated April 27, 1999 relating to an application for the apportionment of costs of certain works related to the Saint-Jacques Street Viaduct, in the Ville de Saint-Pierre and in the Ville de Montréal-Ouest.

The appeal was dismissed by the Federal Court of Appeal on December 18, 2000.

Canadian National Railway Company v. Randy and Sue Taylor
Federal Court of Appeal
Court File No.: A-729-99

Appeal of Agency Order No. 1999-R-308 and Decision No. 391-R-1999, both dated July 6, 1999, regarding a complaint by Randy and Sue Taylor concerning the noise, vibrations and diesel fumes emanating from the Norfolk Southern Railway Company idling locomotives, stored in the Canadian National Railway Company St. Thomas Yard, near Hiawatha Street, in St. Thomas, Ontario.

This case was heard simultaneously with Federal Court file numbers A-537-99 and A-741-99. By judgment dated December 7, 2000, the appeal was allowed. The Federal Court of Appeal found that the Agency has no jurisdiction to deal with complaints concerning noise, smoke and vibrations resulting from duly authorized railway operations.

Norfolk Southern Railway Company v. Randy and Sue Taylor
Federal Court of Appeal
Court File No.: A-741-99

Appeal of Agency Order No. 1999-R-308 and Decision No. 391-R-1999, both dated July 6, 1999, regarding a complaint by Randy and Sue Taylor concerning the noise, vibrations and diesel fumes emanating from the Norfolk Southern Railway Company idling locomotives, stored in the Canadian National Railway Company St. Thomas Yard, near Hiawatha Street, in St. Thomas, Ontario.

This case was heard simultaneously with Federal Court file numbers A-537-99 and A-729-99. By judgment dated December 7, 2000, the appeal was allowed. The Federal Court of Appeal found that the Agency has no jurisdiction to deal with complaints concerning noise, smoke and vibrations resulting from duly authorized railway operations.

The Privacy Commissioner of Canada v. Canada Labour Relations Board*
Federal Court of Appeal
Court File No.: A-685-96

Appeal of the judgment of the Trial Division of the Federal Court of Canada delivered on August 12, 1996 relating to the refusal of access to an individual of personal notes taken by Board members during a hearing.

The appeal was dismissed by the Federal Court of Appeal on May 9, 2000.

*Note: This case does not involve a decision of the Agency. The Agency is simply an intervenor in this case.

Halifax Port Authority v. Halterm Limited
Federal Court of Appeal
Court File No.: 00-A-8

Application for leave to appeal Agency Decision No. 73-W-2000 dated February 4, 2000 regarding an application by Halterm Limited pursuant to section 52 of the *Canada Marine Act* for a determination by the Agency that the Halifax Port Authority has acted contrary to section 50 of the *Canada Marine Act* and requiring that the Halifax Port Authority act in accordance with section 49 of the *Canada Marine Act* and regarding a preliminary motion by the Halifax Port Authority with respect to the Agency's jurisdiction to consider Halterm Limited's application under section 52 of the *Canada Marine Act.*

The application for leave to appeal was dismissed by the Federal Court of Appeal on April 19, 2000.

Cases Discontinued

Algoma Central Railway Inc. v. Canadian Transportation Agency and Steve Robinson
Federal Court of Appeal
Court File No.: A-271-00

Application for judicial review of Agency Decision No. 233-R-2000 and Order No. 2000-R-102 both dated March 31, 2000 relating to a complaint filed by Steve Robinson of the City of Sault Ste. Marie pursuant to section 95 of the *Canada Transportation Act* concerning noise emanating from Algoma Central Railway's track 594.

Notice of Discontinuance filed in the Federal Court of Appeal on July 12, 2000.

Cases Pending

Canadian National Railway Company v. Gordon Moffat, Her Majesty in Right of the Province of Newfoundland and Labrador and the Canadian Transportation Agency
Federal Court of Appeal
Court File No.: A-385-98

Appeal of Agency Letter-Decision No. LET-R-337-1007 dated December 17, 1997, in the matter of a request from Mr. Gordon Moffat for the submission of a matter for final offer arbitration, pursuant to Part IV of the *Canada Transportation Act.*

Canadian National Railway Company v. Gordon Moffat, the Government of Newfoundland and Labrador, Oceanex 1997 Inc., the Atlantic Provinces Trucking Association, Canadian Pacific Railway, Alliance of Shippers and Manufacturers Newfoundland
Federal Court of Appeal
Court File No.: A-613-99

Appeal of Agency Decision No. 300-R-1999 dated June 2, 1999 relating to an objection by the Canadian National Railway Company to a submission by Mr. Gordon Moffat pursuant to Part IV of the *Canada Transportation Act.*

Algoma Central Railway Inc. v. Canadian Transportation Agency and Steve Robinson
Federal Court of Appeal
Court File No.: A-517-00

Appeal of Agency Decision No. 233-R-2000 and Order No. 2000-R-102 both dated March 31, 2000 relating to a complaint filed by Steve Robinson of the City of Sault Ste. Marie pursuant to section 95 of the *Canada Transportation Act* concerning noise emanating from Algoma Central Railway's track 594.

Rural Municipality of Bayne No. 371 et al. v. Canadian Transportation Agency, Canadian National Railway Company and Canadian Pacific Railway Company
Federal Court of Appeal
Court File No.: 00-A-35

Application for leave to appeal Agency Decision No. 445-R-2000 dated June 30, 2000 relating to a determination by the Agency regarding the impact of municipal reclamation bylaws on the net salvage value of Canadian National Railway Company lands and other assets or interests in its Cudworth Subdivision in the province of Saskatchewan.

Westshore Terminals Limited v. Vancouver Port Authority
Federal Court of Appeal
Court File No.: A-625-00

Appeal of Agency Decision No. 487-W-2000 dated July 20, 2000 in the matter of an application by Westshore Terminals Limited pursuant to section 52 of the *Canada Marine Act* for a determination by the Agency that there is unjust discrimination in fees fixed by the Vancouver Port Authority under subsection 49(1) of the *Canada Marine Act.*

Westshore Terminals Limited v. Vancouver Port Authority
Federal Court of Appeal
Court File No.: A-505-00

Application for judicial review of Agency Decision No. 487-W-2000 dated July 20, 2000 in the matter of an application by Westshore Terminals Limited pursuant to section 52 of the *Canada Marine Act* for a determination by the Agency that there is unjust discrimination in fees fixed by the Vancouver Port Authority under subsection 49(1) of the *Canada Marine Act.*

Federal Court — Trial Division
Cases Discontinued

Halterm Limited v. Minister of Transport, Vancouver Port Authority and Halifax Port Authority
Federal Court — Trial Division
Court File No.: T-1085-00

Application for judicial review of the matter of the Minister of Transport's recommendation to the Governor in Council in respect of Order-in-Council P.C. 2000-889 dated June 9, 2000 rescinding Canadian Transportation Agency Decision No. 73-W-2000 dated February 4, 2000 and LET-W-98-2000 dated April 7, 2000.

Notice of Discontinuance filed in the Federal Court — Trial Division on September 28, 2000.

Cases Pending

Westshore Terminals Ltd. v. Attorney General of Canada et al.
Federal Court — Trial Division
Court File No.: T-1103-00

Application for judicial review of Order-in-Council P.C. 2000-889 dated June 9, 2000 which decision of the Governor in Council rescinded two decisions of the Canadian Transportation Agency, namely Decisions 73-W-2000 dated February 4, 2000 and LET-W-98-2000 dated April 7, 2000.

Canadian Pacific Railway Company v. West Coast Express Limited and David Roberts
Federal Court — Trial Division
Court File No.: T-1997-00

Application for an order pursuant to subsection 18.1(3) of the *Federal Court Act* prohibiting or restraining the Respondent David Roberts, an arbitrator appointed pursuant to section 162 of the *Canada Transportation Act* from proceeding with an arbitration between Canadian Pacific Railway Company and West Coast Express Limited pursuant to a referral by the Canadian Transportation Agency dated October 27, 2000.

Petitions to the Governor in Council

Cases Decided

Vancouver Port Authority v. Canadian Transportation Agency
Petition to the Governor in Council relating to Agency Decision Nos. 73-W-2000 dated February 4, 2000 and LET-W-98-2000 dated April 7, 2000. In Decision No. 73-W-2000, the Agency determined that it had jurisdiction to consider an application by Halterm Limited pursuant to section 52 of the *Canada Marine Act* for a determination by the Agency that the Halifax Port Authority had acted contrary to section 50 of the *Canada Marine Act*. In Decision No. LET-W-98-2000, the Agency determined that it had jurisdiction to consider an application by Westshore Terminals Limited pursuant to section 52 of the *Canada Marine Act* and section 26 of the *Canada Transportation Act* for a finding that the Vancouver Port Authority had acted contrary to sections 49 and 50 of the *Canada Marine Act*.

By Order-in-Council P.C. 2000-889 dated June 9, 2000, Her Excellency the Governor General in Council rescinded Agency Decision Nos. 73-W-2000 dated February 4, 2000 and LET-W-98-2000 dated April 7, 2000.

Georgina Sasvari v. Canadian Transportation Agency

Petition to the Governor in Council relating to Agency Decision No. 266-AT-A-1999 issued in connection with a complaint by Ms. Georgina Sasvari respecting Air Transat's refusal to carry Ms. Sasvari's service dog in the aircraft passenger cabin on a flight between Toronto, Ontario and St. Maarten, Dutch West Indies.

By Order-in-Council P.C. 2000-1321 dated August 23, 2000, Her Excellency the Governor General in Council declined to vary or rescind Agency Decision No. 266-AT-A-1999 dated May 25, 1999.

Cases Pending

Canadian National Railway Company v. Canadian Transportation Agency

Petition to the Governor in Council relating to Agency Decision No. 593-R-1998 issued in connection with an application by the Canadian National Railway Company pursuant to section 16 of the *Railway Safety Act* for a determination by the Canadian Transportation Agency of the apportionment of costs for the installation of an automatic warning system at the road crossing of SR663 and mileage 179.49 Watrous Subdivision, in the Rural Municipality of Corman Park No. 344, in the Province of Saskatchewan.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Chapter 6
Other Information

This Chapter provides the following: statistics for some of the Agency's activities, a list of legislation the Agency has responsibility for, the Codes of Practice, and federal railway companies that the Agency has issued certificates of fitness to.

Statistics

Air Carriers, by Nationality

	Carriers holding Agency licences, as of December 31, 1999	Carriers holding Agency licences, as of December 31, 2000	Carriers with National Transportation Agency* licences yet to be replaced, as of December 31, 2000
Canadian	878	884	—
United States	769	763	1
Other Foreign	108	108	1

* The National Transportation Agency was the predecessor of the Canadian Transportation Agency.

Licence Authorities Held, by Nationality

	Canadian							
	Aircraft type							
Services	Small	Medium	Large	All cargo	Total	United States	Other	Total
Domestic	860	22	13	33	928	—	—	—
Non-scheduled international	427	20	11	25	483	756	85	—
Scheduled international	13	28	74	5	120	49	59	—
Total December 31, 2000*	1,300	70	98	63	1,531	805	144	2,480

* For comparison, the total in December 31, 1999 was 2,469.

Chapter 6
Other Information

THIS CHAPTER PROVIDES THE FOLLOWING: STATISTICS FOR SOME OF THE Agency's activities, a list of legislation the Agency has responsibility for, the Codes of Practice, and federal railway companies that the Agency has issued certificates of fitness to.

Statistics

Air Carriers, by Nationality

	Carriers holding Agency licences, as of December 31, 1999	Carriers holding Agency licences, as of December 31, 2000	Carriers with National Transportation Agency* licences yet to be replaced, as of December 31, 2000
Canadian	**878**	**884**	**—**
United States	769	763	1
Other Foreign	**108**	**108**	**1**

* The National Transportation Agency was the predecessor of the Canadian Transportation Agency.

Licence Authorities Held, by Nationality

	Canadian							
	Aircraft type							
Services	Small	Medium	Large	All cargo	Total	United States	Other	Total
Domestic	**860**	**22**	**13**	**33**	**928**	**—**	**—**	**—**
Non-scheduled international	427	20	11	25	483	756	85	—
Scheduled international	**13**	**28**	**74**	**5**	**120**	**49**	**59**	**—**
Total December 31, 2000*	1,300	70	98	63	1,531	805	144	2,480

* For comparison, the total in December 31, 1999 was 2,469.

Air Licensing Activities

		Completed in 1999	Completed in 2000
Applications for	New licences	165	189
	Amendment of licences	168	170
	Suspensions	189	178
	Cancellations	72	92
	Reinstatements	69	53
	Exemptions/rulings*	50	112
	Other Foreign	—	3
Agency-initiated	Suspensions	117	128
	Cancellations	93	91
	Reinstatements	60	27
Total		983	1,043

* The increase in the number of these cases over 1999 relates primarily to issues pertaining to the notification requirements of section 64 of the Act.

Annual Statistics, Charters Division, 1999 vs. 2000

Charter permits issued	1999	2000
Passengers non-resaleable (includes entity passenger and transborder passenger non-resaleable charters)	237	253
Cargo non-resaleable (includes entity cargo/livestock and transborder goods charters)	333	331
Passengers resaleable, which includes the following: • common purpose charters • combination of advance booking charters and inclusive tours charters • inclusive tours charters • advance booking charters	1,159	1,101
Additional statistics		
Exemptions granted to the *Charter Regulations*	1,123	928
Amendments to approved charter programs	436	390

Accessible Transportation Information Statistics, 2000

Each day, the Agency provides practical advice on accessible transportation to both the public and industry in response to telephone and Internet inquiries, written requests for information, and invitations to participate in conferences and trade shows. These are the figures for 2000.

***Air Travel Guides* distributed**	**8,717**
Accessibility brochures distributed	6,595
Newsletters distributed	**17,481**
General inquiries and accessibility-related calls received over the Internet or on the toll-free lines	3,086
Public presentations given	**17**
Exhibits (accessibility) displays made available	10
Advertisements placed	**19**

Air Licensing Activities

		Completed in 1999	Completed in 2000
Applications for	New licences	165	189
	Amendment of licences	168	170
	Suspensions	189	178
	Cancellations	72	92
	Reinstatements	69	53
	Exemptions/rulings*	50	112
	Other Foreign	—	3
Agency-initiated	Suspensions	117	128
	Cancellations	93	91
	Reinstatements	60	27
Total		983	1,043

* The increase in the number of these cases over 1999 relates primarily to issues pertaining to the notification requirements of section 64 of the Act.

Annual Statistics, Charters Division, 1999 vs. 2000

Charter permits issued	1999	2000
Passengers non-resaleable (includes entity passenger and transborder passenger non-resaleable charters)	237	253
Cargo non-resaleable (includes entity cargo/livestock and transborder goods charters)	333	331
Passengers resaleable, which includes the following:		
• common purpose charters		
• combination of advance booking charters and inclusive tours charters		
• inclusive tours charters		
• advance booking charters	1,159	1,101
Additional statistics		
Exemptions granted to the *Charter Regulations*	1,123	928
Amendments to approved charter programs	436	390

Accessible Transportation Information Statistics, 2000

Each day, the Agency provides practical advice on accessible transportation to both the public and industry in response to telephone and Internet inquiries, written requests for information, and invitations to participate in conferences and trade shows. These are the figures for 2000.

Air Travel Guides distributed	8,717
Accessibility brochures distributed	6,595
Newsletters distributed	17,481
General inquiries and accessibility-related calls received over the Internet or on the toll-free lines	3,086
Public presentations given	17
Exhibits (accessibility) displays made available	10
Advertisements placed	19

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

All Carriers, Complaints and Breakdown of Issues

The Air Travel Complaints Commissioner received a total of 3,515 issues of complaint in 16 different categories during the reporting period. This exceeds the total number of complainants for the simple reason that few consumers list only one air travel complaint at a time. One letter, for example, listed nine separate issues that required individual attention.

Issues: July 5, 2000 to December 31, 2000

CANADIAN CARRIERS	Allergies	Baggage	Cargo	Charges	Denial of boarding	Fares	Frequent flyer program	Quality of service
Air Canada	**4**	**243**	**19**	**11**	**54**	**127**	**95**	**1,016**
Air Inuit		1	2			2		1
Air Labrador								
Air Montreal								1
Air Transat		**21**	**3**	**1**	**6**	**1**		**92**
Aviation Skyservice		4			3			18
Calm Air		**2**				**1**		**1**
Canada 3000 Airlines		13	1	6	8			72
Central Mountain Air					**1**			**1**
First Air		1				2		1
Interprovincial Airlines		**1**						**4**
Royal Airlines		3		2	2	1		49
WestJet Airlines				**1**		**1**		**1**
30,000 Island Air								
Air Canada's affiliates								
Air B.C.		2			1			4
Air Nova		**6**			**2**			**11**
Air Ontario		3						16
Canadian Airlines International		**42**	**2**		**13**	**9**	**24**	**159**
Canadian Regional		2			2	1		10
Total	**4**	**344**	**27**	**21**	**92**	**145**	**119**	**1,457**

Reservations	Safety	Schedules	Smoking	Tickets	Unknown	Unaccom-panied minors	Unruly passengers	Total issues	Total complaints
77	32	409		106	4	8	6	2,211	769
								6	2
1								1	1
	1			1				3	1
5	25	42		7				203	69
1	2	10			1	1		40	11
		1						5	3
3	11	29		8			1	152	53
								2	1
								4	3
		1						6	2
4	9	22		4		1	3	100	30
		1					2	6	2
				1				1	1
		2						9	3
1		10						30	10
	1	7						27	7
12	3	77		10	2	1	2	356	128
1	1	9						26	10
105	85	620		137	7	11	14	3,188	1,106

All Carriers, Complaints and Breakdown of Issues

The Air Travel Complaints Commissioner received a total of 3,515 issues of complaint in 16 different categories during the reporting period. This exceeds the total number of complainants for the simple reason that few consumers list only one air travel complaint at a time. One letter, for example, listed nine separate issues that required individual attention.

Issues: July 5, 2000 to December 31, 2000

CANADIAN CARRIERS	Allergies	Baggage	Cargo	Charges	Denial of boarding	Fares	Frequent flyer program	Quality of service
Air Canada	**4**	**243**	**19**	**11**	**54**	**127**	**95**	**1,016**
Air Inuit		1	2			2		1
Air Labrador								
Air Montreal								1
Air Transat		21	3	1	6	1		92
Aviation Skyservice		4			3			18
Calm Air		2				1		1
Canada 3000 Airlines		13	1	6	8			72
Central Mountain Air					1			1
First Air		1				2		1
Interprovincial Airlines		1						4
Royal Airlines		3		2	2	1		49
WestJet Airlines				1		1		1
30,000 Island Air								
Air Canada's affiliates								
Air B.C.		2			1			4
Air Nova		6			2			11
Air Ontario		3						16
Canadian Airlines International		42	2		13	9	24	159
Canadian Regional		2			2	1		10
Total	**4**	**344**	**27**	**21**	**92**	**145**	**119**	**1,457**

Reservations	Safety	Schedules	Smoking	Tickets	Unknown	Unaccom-panied minors	Unruly passengers	Total issues	Total complaints
77	32	409		106	4	8	6	2,211	769
								6	2
1								1	1
	1			1				3	1
5	25	42		7				203	69
1	2	10			1	1		40	11
		1						5	3
3	11	29		8			1	152	53
								2	1
								4	3
		1						6	2
4	9	22		4		1	3	100	30
		1					2	6	2
				1				1	1
		2						9	3
1		10						30	10
	1	7						27	7
12	3	77		10	2	1	2	356	128
1	1	9						26	10
105	**85**	**620**		**137**	**7**	**11**	**14**	**3,188**	**1,106**

FOREIGN CARRIERS	Allergies	Baggage	Cargo	Charges	Denial of boarding	Fares	Frequent flyer program
Aeroflot (Russian International Airlines)					1		
Air Afrique		2					
Air China		1					
Air France		3	1	1	2		
Air Pacific						1	
Alaska Airlines		1					
Alitalia		7			2		
American Airlines		7			3		
British Airways		1		1	1	2	
British Midland Airways		2					
BWIA International Airways							
Ceske Aerolinie (Czech Airlines)		1					
China Southern Airlines							
Nationale de Transports							
Aériens Royal Air Maroc		2					
Continental Airlines		1					
Corsair		1					
Cubana de Aviacion					2	1	
Delta Air Lines							
Finnair		2					
Iberia Air Lines of Spain							
Japan Airlines							
KLM Royal Dutch Airlines		2		1	2	1	
Korean Air Lines				1			
LACSA		12			2		
Lufthansa German Airlines		5					1
Mesa Airlines							
Mexicana Airlines							
No specific carrier identified		2		2	2	2	2
Northwest Airlines		2					
Olympic Airways		1					
Pakistan International Airlines							
Royal Jordanian Airlines					1		
Sabena Belgian World Airlines							
TACA Airlines		5					
Thai Airways							
United Air Lines		2					
USAir					1		
Total	**0**	**62**	**1**	**6**	**19**	**7**	**3**
Grand Total	**4**	**406**	**28**	**27**	**111**	**152**	**122**

Quality of service	Reservations	Safety	Schedules	Smoking	Tickets	Unknown	Unaccompanied minors	Unruly passengers	Total issues	Total complaints
2									3	1
									2	2
									1	1
8			2						17	6
									1	1
									1	1
9		1	3		2				24	9
11	1		21		2				45	16
8	1				1				15	6
4									6	2
					3				3	2
2									3	1
2			1						3	1
1			1						4	3
2		1	2		1				7	1
					1				2	2
3			1	2					9	4
4			2		1				7	1
4									6	2
					1				1	1
		1							1	1
6	1		1		1				15	7
	1				3				5	2
17									31	11
10	1	2	2		1				22	9
			1						1	1
4		1	2						7	1
8		5	1		2	4			30	22
			2		1				5	3
3	1		2		1				8	4
6	1	2	1		1				11	3
					1				2	1
1									1	1
2					1				8	4
1		1					1		3	1
3		1	1						7	3
4			3		2				10	5
125	7	15	49	2	26	4	1	0	327	142
1,582	112	100	669	2	163	11	12	14	3,515	1,248

FOREIGN CARRIERS	Allergies	Baggage	Cargo	Charges	Denial of boarding	Fares	Frequent flyer program
Aeroflot (Russian International Airlines)					1		
Air Afrique		2					
Air China		1					
Air France		3	1	1	2		
Air Pacific						1	
Alaska Airlines		1					
Alitalia		7			2		
American Airlines		7			3		
British Airways		1		1	1	2	
British Midland Airways		2					
BWIA International Airways							
Ceske Aerolinie (Czech Airlines)		1					
China Southern Airlines							
Nationale de Transports							
Aériens Royal Air Maroc		2					
Continental Airlines		1					
Corsair		1					
Cubana de Aviacion					2	1	
Delta Air Lines							
Finnair		2					
Iberia Air Lines of Spain							
Japan Airlines							
KLM Royal Dutch Airlines		2		1	2	1	
Korean Air Lines				1			
LACSA		12			2		
Lufthansa German Airlines		5					1
Mesa Airlines							
Mexicana Airlines							
No specific carrier identified		2		2	2	2	2
Northwest Airlines		2					
Olympic Airways		1					
Pakistan International Airlines							
Royal Jordanian Airlines					1		
Sabena Belgian World Airlines							
TACA Airlines		5					
Thai Airways							
United Air Lines		2					
USAir					1		
Total	**0**	**62**	**1**	**6**	**19**	**7**	**3**
Grand Total	**4**	**406**	**28**	**27**	**111**	**152**	**122**

Quality of service	Reservations	Safety	Schedules	Smoking	Tickets	Unknown	Unaccompanied minors	Unruly passengers	Total issues	Total complaints
2									3	1
									2	2
									1	1
8			2						17	6
									1	1
									1	1
9		1	3		2				24	9
11	1		21		2				45	16
8	1				1				15	6
4									6	2
					3				3	2
2									3	1
2			1						3	1
1			1						4	3
2		1	2		1				7	1
					1				2	2
3			1	2					9	4
4			2		1				7	1
4									6	2
					1				1	1
		1							1	1
6	1		1		1				15	7
	1				3				5	2
17									31	11
10	1	2	2		1				22	9
			1						1	1
4		1	2						7	1
8		5	1		2	4			30	22
			2		1				5	3
3	1		2		1				8	4
6	1	2	1		1				11	3
					1				2	1
1									1	1
2					1				8	4
1		1					1		3	1
3		1	1						7	3
4			3		2				10	5
125	7	15	49	2	26	4	1	0	327	142
1,582	112	100	669	2	163	11	12	14	3,515	1,248

Rail Complaints:

Comparison of Dispute Resolution and Competitive Access Applications Received

National Transportation Act, 1987
January 1, 1988 to June 30, 1996

Provisions	Number of cases	Decided	Pending	Withdrawn or settled
Competitive line rate	6*	5	—	1
Extended interswitching	10	3	—	7
Interswitching rates	7	7	—	—
Level of service	19	13	—	6
Final offer arbitration	9	2	—	7
Public interest**	12	9	—	3
Running Rights***	4	—	—	2

Canada Transportation Act
July 1, 1996 to December 31, 2000

Provisions	Number of cases	Decided	Pending	Withdrawn or settled
Competitive line rate	—	—	—	—
Extended interswitching	—	—	—	—
Interswitching rates	—	—	—	—
Level of service	21	15	2	4
Final offer arbitration	14	6	0	8
Public interest**	N/A	N/A	N/A	N/A
Running Rights	—	—	—	—

* Of the six applications, four were brought by one shipper.

** Was not continued in the *Canada Transportation Act.*

*** Two applications were denied as they were provincially regulated railways.

Rail Complaints:
Comparison of Dispute Resolution and Competitive Access Applications Received

National Transportation Act, 1987
January 1, 1988 to June 30, 1996

Provisions	Number of cases	Decided	Pending	Withdrawn or settled
Competitive line rate	**6***	**5**	**—**	**1**
Extended interswitching	10	3	—	7
Interswitching rates	**7**	**7**	**—**	**—**
Level of service	19	13	—	6
Final offer arbitration	**9**	**2**	**—**	**7**
Public interest**	12	9	—	3
Running Rights***	**4**	**—**	**—**	**2**

Canada Transportation Act
July 1, 1996 to December 31, 2000

Provisions	Number of cases	Decided	Pending	Withdrawn or settled
Competitive line rate	**—**	**—**	**—**	**—**
Extended interswitching	—	—	—	—
Interswitching rates	**—**	**—**	**—**	**—**
Level of service	21	15	2	4
Final offer arbitration	**14**	**6**	**0**	**8**
Public interest**	N/A	N/A	N/A	N/A
Running Rights	**—**	**—**	**—**	**—**

* Of the six applications, four were brought by one shipper.

** Was not continued in the *Canada Transportation Act.*

*** Two applications were denied as they were provincially regulated railways.

Statutes and Regulations

The Agency has primary responsibility for the following legislation:

Canada Transportation Act	S.C. 1996, c. 10

The Agency shares responsibility to Parliament for the following legislation:

Access to Information Act	R.S.C. 1985, c. A-1
Canada Marine Act	S.C. 1998, c. 10
Canadian Environmental Assessment Act	S.C. 1992, c. 37
Civil Air Navigation Services Commercialization Act	S.C. 1996, c. 20
Coasting Trade Act	S.C. 1992, c. 31
Energy Supplies Emergency Act	R.S.C. 1985, c. E-9
Financial Administration Act	R.S.C. 1985, c. F-11
Pilotage Act	R.S.C. 1985, c. P-14
Privacy Act	R.S.C. 1985, c. P-21
Railway Relocation and Crossing Act	R.S.C. 1985, c. R-4
Railway Safety Act	R.S.C. 1985, c. 32 (4th Supp.)
Shipping Conferences Exemption Act	R.S.C. 1985, c. 17 1987 (3rd Supp.)

The Agency has sole responsibility for the following regulations, rules and other statutory instruments:

Air Transportation Regulations
Canadian Transportation Agency Designated Provisions Regulations
National Transportation Agency General Rules
Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations
Railway Costing Regulations
Railway Interswitching Regulations
Railway Third Party Liability Insurance Coverage Regulations
Railway Traffic and Passenger Tariffs Regulations
Railway Traffic Liability Regulations
Uniform Classification of Accounts and Related Railway Records

The Agency shares responsibility to Parliament for the following regulations:

Carriers and Transportation and Grain Handling Undertakings Information Regulations
Jacques-Cartier and Champlain Bridges Inc. Regulations
Seaway International Bridge Corporation Ltd. Regulations

The Agency, in consultation with Transport Canada, has proposed revoking the following engineering regulations:

Details of Maps, Plans, Profiles, Drawings, Specifications and Books of Reference (General Order E-1)
Height of Wires of Telegraph and Telephone Lines Regulations (General Order E-18)
Joint Use of Poles Regulations (General Order E-12)
Pipe Crossings Under Railways Regulations (General Order E-10)
Railway Grade Separations Regulations (General Order E-5)
Railway-Highway Crossing at Grade Regulations (General Order E-4)
Wire Crossings and Proximities Regulations (General Order E-11)

Codes of Practice

The Agency develops regulations and codes of practice by weighing both the needs of persons with disabilities for accessible transportation services and the ability of industry to deliver accessible services. So far, it has developed the following codes.

Code of Practice for Ferry Accessibility for Persons with Disabilities: This code addresses the physical accessibility of marine transportation equipment used by persons with disabilities.

Code of Practice for Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities: This code addresses the physical accessibility of air transportation equipment used by persons with disabilities.

Code of Practice for Passenger Rail Car Accessibility and Terms and Conditions of Carriage by Rail of Persons with Disabilities: This code addresses the way railways provide services and the rail transportation equipment used by persons with disabilities.

Canada's Federal Railway Companies, as of December 31, 2000

The Agency has issued certificates of fitness to the following companies:

Algoma Central Railway Inc.
Arnaud Railway Company
Bangor and Aroostook Railroad Company
Burlington Northern and Santa Fe Railway Company
Canadian American Railroad Company
Canadian National Railway Company
Canadian Pacific Railway Company
Cape Breton Development Corporation (carrying on business as Devco Railway)
Capital Railway
Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.
CSX Transportation Inc.
Eastern Maine Railway Company
Essex Terminal Railway Company
Ferroequus Railway Company Ltd.

Goderich-Exeter Railway Company Ltd.
Hudson Bay Railway Company
International Bridge and Terminal Company
Kelowna Pacific Railway Company
Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company
Minnesota, Dakota & Western Railway Company
National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)
Nipissing Central Railway Company
Norfolk and Western Railway Company
Okanagan Valley Railway Company
Ottawa Central Railway Inc.
Pacific and Arctic Railway and Navigation Company/British Columbia Yukon Railway Company/British Yukon Railway Company Limited (carrying on business as or proposing to carry on business as White Pass & Yukon Route)
Quebec North Shore & Labrador Railway Company
RaiLink Canada Ltd.
St. Lawrence & Atlantic Railroad (Quebec) Inc.
Sault Ste. Marie Bridge Company
Toronto Terminals Railway Company Ltd.
Union Pacific Railroad Company
VIA Rail Canada Inc.
Wabush Lake Railway Company Ltd.
Waterloo-St. Jacobs Railway Company Ltd.

Appendix

Agency Accessibility Advisory Committee and Working Group Participants

The Agency's Accessibility Advisory Committee and Working Group participants help the Agency develop regulations, codes of practice and industry guidelines on accessibility. In addition to meeting annually with the Committee, the Agency consults it regularly for all of its regulatory projects.

Agency's Accessibility Advisory Committee
Representatives from the community of persons with disabilities and from the transportation industry, along with other interested parties, sit on this committee.

Representatives from the community of persons with disabilities
Canadian Association for Community Living — C. Laurin-Bowie
Canadian Association of the Deaf — K. R. Nichols
Canadian Association of Independent Living Centres — H. Cullihall
Canadian Council of the Blind — J. Rempel
Canadian Hard of Hearing Association — C. Cantlie
Canadian Hearing Society — K. Armour
Canadian National Institute for the Blind — F. Cutler & J. McDonald
Canadian National Society of the Deaf/Blind — Penny Leclaire
Canadian Paraplegic Association — E. Boyd
Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN) — R. Desjardins
Council of Canadians with Disabilities — P. Danforth
Centre québécois de la déficience auditive — Y. Mantha
Guide Dog Users of Canada — V. Collicott & D. Yale
Institut Nazareth et Louis-Braille — P. Ferland
Kéroul — G. Déry
Learning Disabilities Association of Canada — B. McBride
National Federation of the Blind: Advocates for Equality — R. Marion
One Voice Seniors — W. Coates

Representatives from the transportation industry

Air Canada — E. Arcand

Air Transport Association of Canada — W. Everson

Canadian Airports Council — N. Raynor

Marine Atlantic — B. Harbidge

VIA Rail Canada Inc. — K. Coffen

Other interested parties

Canadian Human Rights Commission — H. Goldberg

Government of Newfoundland and Labrador — S. Appleby

Human Resources Development Canada — M. Regnaud

Transport Canada

- Cabin Safety Standards — J. Hardcastle
- Transportation Development Centre — B. Smith
- Accessible Programs — B. Brown
- Policy Integration and Corporate Issues — G. Blanchard
- Regulatory Standards — M. Khouzam

Office des transports du Canada

Rapport annuel

2000

Canada

© Ministre des Travaux publics et
Services gouvernementaux Canada 2001
Imprimé et relié au Canada

ISBN 0-662-65575-3
N° de catalogue TW1-1/2000

Le présent rapport et d'autres publications de
l'Office des transports du Canada sont disponibles
sur le site Internet à www.otc.gc.ca

On peut également obtenir des renseignement sur l'Office
du transport du Canada en composant le (819) 997-0344 ou
sans frais (888) 222-2592

Toute correspondance doit être adressée à :

Office du transport du Canada
Édifice Jules-Léger
15, rue Eddy
Hull (Québec)
K1A 0N9

Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Mai 2001

L'honorable David M. Collenette, c.p., député
Ministre des Transports
Édifice Transports Canada
Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario)
K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour l'année 2000. Celui-ci est déposé en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada* et comprend également l'évaluation de l'effet de la loi précitée et des difficultés rencontrées dans son application.

Le premier rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, déposé à la Chambre des communes au printemps 2001, fait également partie du rapport annuel de l'Office pour l'année 2000 par voie de référence. Pour des raisons de commodité, certains passages y sont expressément mentionnés.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Marian L. Robson
Présidente

p.j.

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.cta-otc.gc.ca

Ottawa Ontario K1A 0N9
www.cta-otc.gc.ca

Table des matières

Message du président i

Sommaire ii

Chapitre 1 **Bilan de l'année** 1
- Accessibilité pour les personnes ayant une déficience 1
- Transport aérien 10
- Transport maritime 26
- Médiation 28
- Transport ferroviaire 29

Chapitre 2 **Évaluation de l'effet de la Loi** 41
- Transport aérien 41
- Transport ferroviaire 43
- Processus d'évaluation de la *Loi sur les transports au Canada* 47

Chapitre 3 **Ce que l'avenir nous réserve** 49
- Accessibilité pour les personnes ayant une déficience 49
- Transport aérien 50
- Transport maritime 52
- Médiation 53
- Transport ferroviaire 53
- Gestion de l'Office 54
- Cour fédérale 55

Chapitre 4 **Organisation** 57
- Le processus de traitement des plaintes 58
- Structure 58
- Mission 60
- Valeurs 60
- Membres 61

Table des matières

Chapitre 5 **Causes portées devant la Cour** 63
Cour d'appel fédérale 63
Décisions rendues 63
Dossiers abandonnés 66
Cas en instance 66
Cour fédérale — Section de première instance 67
Dossiers abandonnés 67
Cas en instance 68
Pétitions au gouverneur en conseil 68
Décisions rendues 68
Cas en instance 69

Chapitre 6 **Autres renseignements** 71
Statistiques 71
Transporteurs aériens, selon la nationalité 71
Licences détenues, selon la nationalité 71
Délivrance de licences aériennes 72
Statistiques annuelles, Division des affrètements, 1999 et 2000 72
Statistiques sur l'information en matière de transport accessible, 2000 73
Tous les transporteurs, nombre et types de plaintes 74
Plaintes concernant le transport ferroviaire : Comparaison des demandes relatives au règlement des différends et à l'accès concurrentiel 78
Lois et règlements 79
Codes de pratiques 80
Compagnies de chemin de fer canadiennes de compétence fédérale, au 31 décembre 2000 80

Annexe **Comité consultatif de l'Office sur l'accessibilité et participants aux groupes de travail** 83

Message du président

Au cours de sa quatrième année complète d'activité, l'Office des transports du Canada a connu de nombreuses réussites et a dû relever plusieurs défis dans le contexte d'une évolution constante des transports au Canada. Comme toujours, nous avons collaboré de près avec les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport afin d'aider à maintenir et à améliorer le réseau canadien de transport.

L'Office rend des décisions sur un vaste éventail de questions d'ordre économique qui touchent les transports aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale. De plus, il s'emploie à la promotion des transports accessibles et prête assistance aux parties en vue de régler certains différends relatifs aux taux et aux services de transport.

Bien que la prise de décisions et la réglementation conservent leur importance, l'Office reconnaît tout l'intérêt qu'il y a à résoudre les problèmes avant qu'ils ne donnent lieu à des plaintes formelles et qu'ils n'aient des incidences sur l'efficacité du réseau de transport. Aussi l'Office favorise-t-il également la médiation et la consultation, mécanismes qui ont permis aux utilisateurs et aux fournisseurs de services de transport de régler des litiges efficacement et économiquement sans recourir aux tribunaux.

L'année dernière, avec l'adoption du projet de loi C-26, le gouvernement fédéral confiait à l'Office de nouvelles responsabilités visant à affirmer et accroître le rôle de l'Office au chapitre de la protection des Canadiens qui voyagent par avion. Le projet de loi créait aussi le poste de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, rattaché à l'Office. Cette mesure fait en sorte que les Canadiens et Canadiennes ont dorénavant une instance centrale à laquelle ils peuvent s'adresser lorsqu'ils ne sont pas parvenus à trouver une solution à leurs doléances à l'endroit des transporteurs aériens.

Le présent rapport annuel décrit les activités de l'Office en 2000 et offre un aperçu des questions sur lesquelles l'Office prévoit devoir se pencher à l'avenir. De plus, comme le prescrit la *Loi sur les transports au Canada*, le rapport comprend l'évaluation de l'Office au sujet de l'effet de la Loi.

En 2001, l'Office continuera de prêter une oreille attentive aux fournisseurs et aux utilisateurs de services de transport, tout en sollicitant leurs commentaires notamment au moyen de sondages et de bulletins d'information, et grâce aux lignes téléphoniques sans frais et à l'Internet. Je suis convaincue que l'Office continuera de jouer un rôle important dans le maintien d'un réseau de transport efficace et accessible partout au Canada, à cette époque où tout est en évolution constante.

Marian L. Robson

Sommaire

L'Office des transports du Canada est un tribunal administratif quasi judiciaire indépendant qui rend des décisions sur un vaste éventail de questions touchant les transports aérien, ferroviaire et maritime au Canada.

Entre autres activités, l'Office délivre les licences aux transporteurs aériens et les certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires; agit en tant qu'autorité aéronautique du Canada relativement aux questions de réglementation économique des transporteurs aériens; et veille à ce que les obstacles abusifs aux déplacements des personnes ayant une déficience soient éliminés du réseau de transport de compétence fédérale. Reconnaissant que les forces du marché devraient prévaloir, l'Office intervient par voie de réglementation uniquement lorsque c'est nécessaire pour que des services justes et raisonnables soient offerts.

Aux termes du paragraphe 42(1) de la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi), l'Office doit déposer un rapport annuel sur ses activités. Le premier chapitre du présent rapport décrit en détail ces activités en 2000, lesquelles ont consisté notamment à :

- rendre 1 307 décisions officielles et ordonnances;
- mener un sondage sur l'accessibilité du transport aérien au Canada afin de recueillir des statistiques fiables à ce sujet;
- compléter un premier sondage de contrôle sur l'observation du Code de transport aérien;
- assumer, par suite de l'adoption du projet de loi C-26, de nouvelles responsabilités au chapitre de la protection des Canadiens et Canadiennes qui voyagent par avion;
- collaborer avec le nouveau commissaire aux plaintes relatives au transport aérien;
- poursuivre l'examen des plans détaillés de réorganisation d'Air Canada et des Lignes aériennes Canadien International;
- faire enquête à la suite de deux plaintes alléguant que des droits exigés par des administrations portuaires étaient injustement discriminatoires (une des administrations a contesté la compétence de l'Office en la matière et a présenté une pétition à ce sujet au gouverneur en conseil, lequel a annulé la décision interlocutoire de l'Office sur la question de compétence; un des plaignants a interjeté appel auprès de la Cour fédérale);
- assumer de nouvelles responsabilités dans le domaine du transport ferroviaire par suite de l'adoption du projet de loi C-34;
- lancer un projet pilote de médiation qui offre aux parties une autre option de règlement des différends.

Le paragraphe 42(2) de la Loi exige que l'Office évalue l'effet de la Loi. Le chapitre 2 du présent rapport fait état des difficultés rencontrées par l'Office dans l'application de la Loi, et notamment des préoccupations suivantes :

- l'application de l'article 59 de la Loi, qui interdit à une entreprise de transport aérien d'accepter des réservations ou de vendre des services de transport avant d'avoir obtenu une licence d'exploitation d'un nouveau service aérien, est trop générale;
- l'article 64, qui exige qu'un transporteur aérien avise les collectivités touchées lorsqu'il entend réduire ou interrompre des services aériens à destination d'un point au Canada, impose un fardeau inutile notamment aux exploitants saisonniers;
- l'absence de statistiques d'exploitation à jour sur chaque transporteur aérien fait en sorte que le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien peut difficilement établir des comparaisons valables;
- le processus permettant de déterminer si un différend est admissible ou non à l'arbitrage peut entraîner pour les transporteurs des coûts inutiles;
- les compagnies de chemin de fer peuvent structurer un transfert de sorte qu'elles relèvent de la compétence soit du fédéral, soit du provincial, selon ce qui est le plus avantageux pour elles;
- les compagnies de chemin de fer et les gouvernements sont incertains de leurs droits et obligations lorsqu'une ligne de chemin de fer ne peut être cédée conformément à un accord;
- des modifications à la Loi pourraient s'avérer nécessaires afin de prévoir un mécanisme de règlement des différends relatifs au bruit, aux vibrations et à la pollution résultant des opérations ferroviaires quotidiennes.

En plus de faire le bilan de la dernière année, le présent rapport examine au chapitre 3 les activités futures prévues par l'Office, à savoir notamment les suivantes :

- tenir des consultations publiques sur le projet de code de pratiques portant sur les communications dans le réseau de transport de compétence fédérale;
- tenir des consultations publiques sur le projet visant à étendre la portée de la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* afin d'y inclure les petits aéronefs ayant une capacité de 20 à 29 sièges passagers;
- diffuser une liste de contrôle pour aider les fournisseurs de services de transport à répondre aux besoins des personnes ayant une déficience lorsqu'elles voyagent par avion;
- recueillir les données de référence nécessaires au suivi de la mise en œuvre du Code de pratiques – Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience;
- poursuivre les démarches en vue de régler les questions entourant l'accessibilité du réseau de transport au Canada pour les personnes obèses;

- mener des enquêtes sur les anomalies éventuelles dans les prix pratiqués par les transporteurs;
- assurer un suivi plus soutenu des prix des vols intérieurs;
- examiner le phénomène de la « rage aérienne »;
- aider à élaborer et mettre en œuvre une nouvelle politique permettant au gouvernement de négocier des accords bilatéraux comportant un échange de droits plus étendu et moins de réglementation;
- s'adapter en fonction des modifications à la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*;
- rendre une première décision relative aux plafonds de recettes du CN et du CP pour le transport ferroviaire du grain de l'Ouest;
- s'adapter en fonction de plusieurs décisions de la Cour fédérale relativement aux modes ferroviaire et maritime.

Le chapitre 4 du rapport décrit la structure organisationnelle de l'Office, y compris ses processus de traitement des plaintes, sa mission et ses valeurs. On y résume les liens entre les quatre directions générales de l'Office – Transport aérien et transports accessibles, Transports ferroviaire et maritime, Services juridiques et secrétariat, et Gestion centrale – et le Bureau du président. Ce chapitre présente également les membres de l'Office.

Le chapitre 5 décrit les diverses causes auxquelles l'Office était partie devant les tribunaux en 2000. On y retrouve des affaires en Cour d'appel fédérale qui ont été jugées ou abandonnées ou qui demeurent en instance; des causes en Cour fédérale – Division de première instance qui ont été abandonnées ou qui demeurent en instance; et des pétitions devant le gouverneur en conseil qui ont été classées ou qui demeurent en instance.

Le sixième et dernier chapitre fournit des statistiques sur les activités de l'Office. On y énumère également les lois et règlements que l'Office doit appliquer, les codes de pratiques de l'Office et les compagnies de chemin de fer qui détiennent un certificat d'aptitude délivré par l'Office.

Chapitre 1
Bilan de l'année

L'Office des transports du Canada a terminé en 2000 sa quatrième année complète d'existence. Il a peaufiné son rôle comme organisme de réglementation des transports et il a élargi ses fonctions de sensibilisation et de consultation, qui viennent compléter son rôle comme tribunal administratif. L'Office estime qu'il peut d'autant mieux appliquer la *Loi sur les transports au Canada* qu'il collabore étroitement avec les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport au Canada.

Au cours de l'année écoulée, l'Office a continué de chercher de nouvelles façons de résoudre efficacement les plaintes et les différends. Il a ainsi lancé à titre de projet pilote un processus de médiation qui pourrait aider les parties à résoudre leurs différends en dehors des processus officiels de l'Office. Par ailleurs, depuis la création de la fonction de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, les parties disposent d'une autre voie de règlement des litiges qui surviennent dans une industrie canadienne du transport aérien en pleine mutation.

Les activités de l'Office sont regroupées en quatre grandes catégories : l'accessibilité des services de transport pour les personnes ayant une déficience; le transport maritime, principalement en ce qui a trait au transport intérieur et international des marchandises et aux questions de pilotage; le transport ferroviaire, notamment le transport intérieur et international des marchandises; et le transport aérien intérieur et international de passagers et de marchandises. En 2000, l'Office a rendu 1 307 décisions et arrêtés officiels, dont 55 décisions portaient sur des questions d'accessibilité de tous les modes de transport, 898 touchant le transport aérien, 284 le transport ferroviaire et 70 le transport maritime. Le présent chapitre donne un aperçu des activités de l'Office dans ces quatre catégories en 2000.

Accessibilité pour les personnes ayant une déficience

En 2000, l'Office a continué de consacrer une grande partie de son effort à l'un des principaux éléments de son mandat : éliminer les obstacles abusifs dans le réseau de transport fédéral, qui nuisent aux déplacements des Canadiens ayant une déficience. Il privilégie deux axes d'action : s'attaquer aux problèmes systémiques, par l'instauration de règlements et de codes de pratiques, et régler les plaintes individuelles cas par cas.

Avec le concours de son Comité consultatif sur l'accessibilité, l'Office met au point des règlements et des codes de pratiques qui visent à concilier les besoins en matière de services de transport accessibles qu'ont les personnes ayant une

déficience et la capacité du secteur de rendre ses services accessibles à cette clientèle. Le Comité se compose de représentants des personnes ayant une déficience, du secteur des transports et d'autres parties intéressées.

Règlements

L'Office applique actuellement deux règlements au sujet des personnes ayant une déficience : le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* et la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* (Conditions de transport des personnes ayant une déficience). Il poursuit ses travaux en vue de préciser la nature et l'étendue des services que les exploitants de petits aéronefs (29 sièges passagers ou moins) pourraient fournir aux personnes ayant une déficience. Il pourra ainsi déterminer quelles dispositions à la partie VII du *Règlement sur les transports aériens*, visant actuellement les aéronefs de 30 passagers ou plus, pourraient être applicables aux petits aéronefs.

En 2000, l'Office a examiné les commentaires que lui ont adressés des exploitants de petits appareils. Il a préparé un projet de modifications de la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* et des lignes directrices sur l'accessibilité des aéronefs, et a rencontré le comité consultatif pour en discuter. Il consultera ultérieurement le public pour connaître ses vues sur les changements proposés.

Codes de pratiques

L'Office a élaboré trois codes de pratiques concernant les réseaux intérieurs de transport public réglementés par le gouvernement fédéral (par aéronef, par train et par traversier).

Afin de s'attaquer plus systématiquement à divers problèmes de communication dans le réseau de transport fédéral, l'Office s'affaire à mettre au point un nouveau code de pratiques : le Code de pratiques portant sur les communications dans le réseau de transport de compétence fédérale (le Code des communications). Ce Code a pour objet de garantir la diffusion de renseignements sur le transport aux personnes ayant une déficience qui voyagent par aéronef, par train ou par traversier. Il sera axé sur les besoins d'information des voyageurs ayant une déficience, mais il devrait être utile à tous les voyageurs.

En octobre 2000, l'Office a présenté sa première ébauche du Code des communications au Comité consultatif. À la fin de l'année, l'Office attendait les commentaires écrits des membres du Comité. Lorsqu'il les aura reçus, il les examinera et modifiera le projet de code en conséquence, avant de le présenter au public dans le cadre de consultations publiques supplémentaires.

Recherche en cours : sondage sur l'accessibilité du transport aérien

En 2000, l'Office a réalisé un sondage sur l'accessibilité du transport aérien pour recueillir des données statistiques fiables au Canada et pour en apprendre davantage sur les progrès accomplis dans le domaine de l'accessibilité du transport aérien et sur les obstacles qui continuent à entraver la mobilité des personnes ayant une déficience. Ce sondage est la première enquête nationale exhaustive sur l'accessibilité du réseau de ce mode de transport. Entre mai et août 2000,

Aperçu des résultats du sondage

Profil des personnes ayant répondu au sondage

Sur les 1 716 réponses, 1 120 (65 p. 100) proviennent de personnes ayant une déficience, dont 448 ont plusieurs déficiences; 81 p. 100 sont âgées de plus de 65 ans. **Note : 1 120 personnes ayant une déficience ont participé au sondage, mais elles n'ont pas toutes répondu à chacune des questions, de sorte que le nombre de répondants varie d'une question à l'autre.**

Les répondants présentent divers genres de déficience (mobilité réduite, surdité complète ou partielle, cécité, vision partielle, manque d'agilité, troubles respiratoires, troubles cardiaques et troubles d'apprentissage). La grande majorité des répondants ont une mobilité réduite (63 p. 100). Les personnes malentendantes (31 p. 100) arrivent au second rang.

Objet du voyage

— 666 (61 p. 100) des répondants ayant une déficience voyageaient pour visiter de la famille ou des amis;
— 248 (23 p. 100) faisaient un voyage de vacances;
— 67 (6 p. 100) faisaient un voyage d'affaires;
— 27 (2 p. 100) faisaient un voyage pour des raisons médicales.

Parmi les répondants ayant une déficience, 584 (51 p. 100) ont affirmé qu'ils ne voyageaient pas davantage parce qu'ils n'avaient pas besoin de le faire. Sur les 536 autres, 373 (70 p. 100) ont évoqué le coût comme facteur limitatif; 62 (12 p. 100) ont exprimé des inquiétudes au sujet de la façon dont on répondrait à leurs besoins; 28 (5 p. 100) ont mentionné les services inadéquats fournis par le passé; et 9 (2 p. 100) ont indiqué l'équipement inadéquat lors de voyages antérieurs.

Accessibilité des aéroports

— 894 répondants (88 p. 100) éprouvent peu de difficultés à se déplacer depuis l'entrée de l'aéroport jusqu'au comptoir d'enregistrement;
— 807 (88 p. 100) peuvent aisément lire les écrans d'affichage des vols;
— 312 (32 p. 100) éprouvent de la difficulté à comprendre les messages diffusés par haut-parleurs;
— 974 (94 p. 100) comprennent sans peine la signalisation dans les aéroports;
— 96 (15 p. 100) trouvent que le comptoir d'aide est difficile d'accès;
— 124 (14 p. 100) trouvent que la zone de récupération des bagages est difficile d'accès.

Services et équipement des transporteurs

— 441 répondants (44 p. 100) ayant une déficience ont demandé aux transporteurs des services supplémentaires pour répondre à leurs besoins; 19 p. 100 ont affirmé que la communication entre l'agent des réservations et le personnel du comptoir d'enregistrement au sujet de leurs besoins avait été mauvaise;
— 91 p. 100 ont signalé que l'aide fournie par le personnel du comptoir d'enregistrement satisfaisait à leurs besoins;
— 273 répondants (24 p. 100) ont demandé à bord de l'avion une place précise qui convenait à leurs besoins; 24 p. 100 de ces demandes n'ont pas été satisfaites;
— 156 répondants (15 p. 100) ont affirmé que l'information fournie à bord de l'avion n'était pas claire;
— 12 p. 100 étaient insatisfaits de l'aide fournie pour se rendre à la salle d'attente et 13 p. 100 de l'aide fournie pour joindre un représentant d'une autre compagnie aérienne;
— 722 répondants (92 p. 100) indiquent que les transporteurs ont répondu convenablement à leurs besoins et 728 répondants (92 p. 100) signalent que le personnel s'est montré sensible à leurs besoins.

Le compte rendu du sondage sur l'accessibilité du transport aérien est publié sur le site Web de l'Office.

des représentants de l'Office ont distribué 4 231 questionnaires à des personnes ayant une déficience et à des personnes âgées dans les aéroports de Halifax, Montréal, Ottawa, Toronto, Calgary et Vancouver. L'Office a reçu 1 716 questionnaires dûment remplis, ce qui représente un taux de réponse de plus de 40 p. 100. L'excellent taux de réponse et le faible niveau d'erreur d'échantillonnage (±3 p. 100) font en sorte que les données statistiques obtenues sont des plus fiables.

Bien que 92 p. 100 des répondants ayant une déficience se soient dits satisfaits des services fournis, ils ont également signalé des problèmes. Ceux-ci concernaient principalement la prestation de services, les communications de la part du transporteur et de l'aéroport, et l'assignation des places à bord. Fait intéressant, quel que soit le mode de transport, les plaintes les plus fréquemment adressées à l'Office en 2000 au sujet de l'accessibilité concernaient les mêmes problèmes.

Les résultats du sondage sont encourageants, puisqu'ils montrent qu'un grand nombre de personnes ayant une déficience voyagent par avion sans encombre. Toutefois, le sondage met en lumière des points faibles concernant les services, le matériel et les installations, qu'il faudrait améliorer afin de mieux répondre aux besoins des personnes ayant une déficience qui voyagent par avion. L'Office utilisera ces données pour fixer des objectifs et des priorités en vue d'améliorer encore cet aspect du transport aérien au Canada. Les résultats du sondage aideront aussi les fournisseurs de services de transport à répondre aux besoins de cette clientèle. De plus, ces résultats donneront aux associations représentant les personnes handicapées une vue d'ensemble des obstacles qu'elles rencontrent lorsqu'elles voyagent par avion. L'Office termine actuellement la compilation des résultats.

Dispositifs d'embarquement

L'Office a poursuivi sa collaboration avec le Centre de développement des transports de Transports Canada à un projet de recherche sur les dispositifs d'embarquement employés par les autorités aéroportuaires et les transporteurs aériens canadiens. En novembre 2000, l'Office et le Centre ont organisé une séance de discussion avec des personnes à mobilité réduite pour connaître leurs vues sur les critères d'évaluation des dispositifs d'embarquement actuels. L'Office se fondera sur les résultats de ce projet de recherche afin de déterminer s'il est nécessaire de prévoir des normes pour la fourniture des dispositifs d'embarquement au Canada.

Surveillance

Les responsables du Programme des transports accessibles surveillent, mesurent et évaluent la façon dont l'industrie observe les règlements et les codes de pratiques de l'Office concernant les personnes ayant une déficience. À cet égard, ils réalisent des sondages, inspectent les lieux et enquêtent sur les plaintes.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Avant d'instaurer un code de pratiques, l'Office établit des données de référence sur l'accessibilité des services fournis par les transporteurs aériens. Ces données permettent par la suite de mesurer les améliorations apportées par un code. L'Office recueille des données de référence auprès des transporteurs aériens depuis 1997.

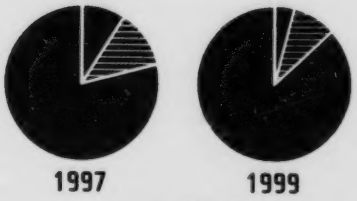
La majorité des dispositions du Code de pratiques : Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience (le Code aérien) sont entrées en vigueur le 1er janvier 1999. Les dispositions du Code aérien qui touchent les toilettes entreront en vigueur le 1er janvier 2002.

L'Office a complété en 2000 son premier sondage de contrôle. Ses résultats mettent en évidence les dispositions du Code qui sont observées et celles

Résultats du sondage de contrôle

Fauteuils roulants à bord des aéronefs

Le nombre total d'aéronefs pourvus d'un fauteuil roulant s'est élevé à 271 (59 p. 100) en 1999, comparativement à 194 (47 p. 100) en 1997.

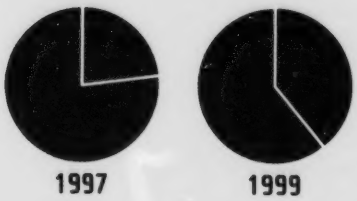


Signalisation

Toutes les catégories d'aéronefs (petits, moyens et gros) étaient moins conformes que par le passé aux différents critères de signalisation :

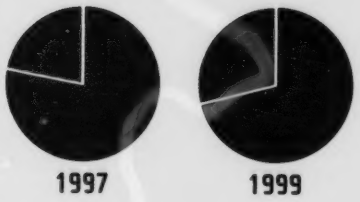
4 p. 100 de tous les aéronefs respectaient les exigences en matière de signalisation en braille en 1999, alors que 9 p. 100 s'y conformaient en 1997;

9 p. 100 de tous les aéronefs adhéraient aux exigences en matière de marqueurs tactiles des rangées, par rapport à 12 p. 100 en 1997.



Accoudoirs escamotables à 50 p. 100 des sièges du côté du couloir

Le nombre d'aéronefs répondant à cette exigence a augmenté considérablement, s'élevant à 181 en 1999 (39 p. 100 du parc total), par rapport à 98 en 1997 (23 p. 100).



Cartes d'information en braille et en gros caractères à l'intention des passagers

78 p. 100 de tous les aéronefs disposaient de telles cartes en 1999, comparativement à 71 p. 100 en 1997.

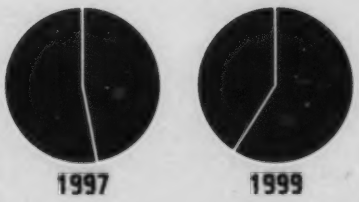
Remarque: En 1997, 16 transporteurs exploitaient au total 410 aéronefs de 30 sièges passagers ou plus. En 1999, l'Office a reçu des demandes de 17 transporteurs qui exploitaient 461 aéronefs.

Avant d'instaurer un code de pratiques, l'Office établit des données de référence sur l'accessibilité des services fournis par les transporteurs aériens. Ces données permettent par la suite de mesurer les améliorations apportées par un code. L'Office recueille des données de référence auprès des transporteurs aériens depuis 1997.

La majorité des dispositions du Code de pratiques : Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience (le Code aérien) sont entrées en vigueur le 1er janvier 1999. Les dispositions du Code aérien qui touchent les toilettes entreront en vigueur le 1er janvier 2002.

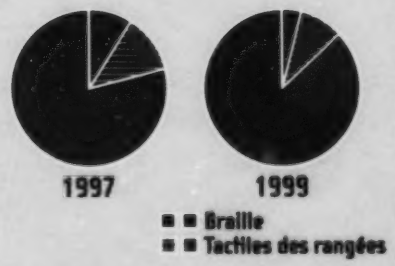
L'Office a complété en 2000 son premier sondage de contrôle. Ses résultats mettent en évidence les dispositions du Code qui sont observées et celles

Résultats du sondage de contrôle



Fauteuils roulants à bord des aéronefs

Le nombre total d'aéronefs pourvus d'un fauteuil roulant s'est élevé à 271 (59 p. 100) en 1999, comparativement à 194 (47 p. 100) en 1997.

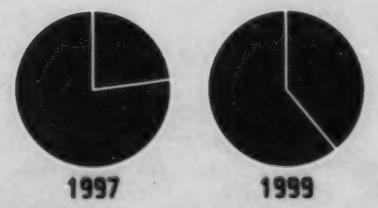


Signalisation

Toutes les catégories d'aéronefs (petits, moyens et gros) étaient moins conformes que par le passé aux différents critères de signalisation :

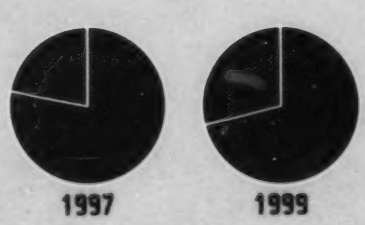
4 p. 100 de tous les aéronefs respectaient les exigences en matière de signalisation en braille en 1999, alors que 9 p. 100 s'y conformaient en 1997;

9 p. 100 de tous les aéronefs adhéraient aux exigences en matière de marqueurs tactiles des rangées, par rapport à 12 p. 100 en 1997.



Accoudoirs escamotables à 50 p. 100 des sièges du côté du couloir

Le nombre d'aéronefs répondant à cette exigence a augmenté considérablement, s'élevant à 181 en 1999 (39 p. 100 du parc total), par rapport à 98 en 1997 (23 p. 100).



Cartes d'information en braille et en gros caractères à l'intention des passagers

78 p. 100 de tous les aéronefs disposaient de telles cartes en 1999, comparativement à 71 p. 100 en 1997.

Remarque: En 1997, 16 transporteurs exploitaient au total 410 aéronefs de 30 sièges passagers ou plus. En 1999, l'Office a reçu des demandes de 17 transporteurs qui exploitaient 461 aéronefs.

qui nécessitent plus d'attention. Pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience, de nombreux transporteurs canadiens ont effectué des aménagements relativement coûteux ou difficiles à réaliser (comme des sièges munis d'accoudoirs escamotables du côté du couloir ou des fauteuils roulants à bord des aéronefs) ou qui ne sont pas obligatoires avant 2002 (aménagements facilitant l'utilisation des toilettes). Toutefois, les transporteurs n'ont pas observé avec autant de vigueur que prévu les dispositions portant sur des aménagements faciles et peu coûteux à réaliser (comme l'application de bandes aux couleurs voyantes et une signalisation convenable). En fait, selon les résultats pour l'ensemble du parc d'aéronefs, le taux d'observation de bon nombre de ces dispositions a même reculé. Les plus gros aéronefs étaient dotés d'un grand nombre d'améliorations relatives à l'accessibilité, alors que les plus petits appareils en avaient moins.

L'Office collabore avec l'industrie en vue d'assurer le respect, d'ici janvier 2002, de tous les critères énoncés dans le Code aérien. Si l'approche volontaire ne permet pas d'obtenir les résultats voulus, l'Office envisagera de prendre des règlements qui obligeront les transporteurs à éliminer les obstacles abusifs à la mobilité des personnes ayant une déficience. L'Office réalisera son prochain contrôle relatif au Code aérien en 2002, lorsque tous les critères d'accessibilité concernant les toilettes entreront en vigueur.

Communiquer avec les Canadiens : les personnes ayant une déficience

L'Office encourage le dialogue entre les organisations représentant les personnes ayant une déficience, les ministères gouvernementaux et l'industrie des transports. À titre d'exemple, il publie un bulletin intitulé *On va de l'avant*, qui signale les progrès réalisés en matière de transport accessible.

L'Office publie également des articles et des annonces concernant des services de voyage particuliers dans des publications s'adressant aux personnes ayant une déficience. De plus, il participe au pays et à l'étranger à des manifestations organisées par des personnes handicapées et par l'industrie en vue de promouvoir des projets favorisant le transport accessible.

Il a également publié le document *Être maître de la situation : Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience.* Ce guide fournit des renseignements utiles sur les dispositifs et les services existants destinés à faciliter les déplacements des personnes handicapées qui voyagent par avion, ainsi que des conseils utiles pour aider ces personnes à planifier leur voyage par avion. L'Office a distribué plus de 40 000 exemplaires de ce guide.

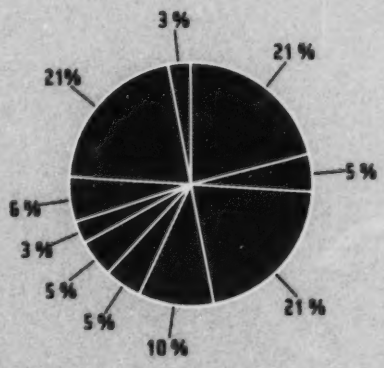
Voici quelques conseils présentés dans ce guide :

- demandez une confirmation écrite de tous les services prévus;
- faites savoir que vous avez une déficience;
- posez des questions au sujet de l'aménagement intérieur de l'aéronef;
- conservez votre documentation et vos médicaments à portée de la main.

Fort du succès remporté par ce guide, l'Office a décidé de publier une liste de contrôle pour aider les fournisseurs de services de transport à satisfaire aux besoins des personnes ayant une déficience qui voyagent par avion. Cette liste de contrôle aidera notamment les agents de voyage à mieux servir leurs clients ayant une déficience. Elle énumère les services qui devraient être fournis par les transporteurs aériens, tels qu'aider la personne handicapée à se rendre à la porte d'embarquement, lui fournir à bord de l'avion une place répondant à ses besoins et transporter gratuitement ses aides à la mobilité. La liste de contrôle a été conçue à l'intention tant de l'industrie que des voyageurs ayant une déficience, comme complément du guide de transport aérien. L'Office publiera la liste en 2001.

Activités relatives à la résolution des plaintes

Plaintes concernant l'accessibilité résolues en 2000 (%)



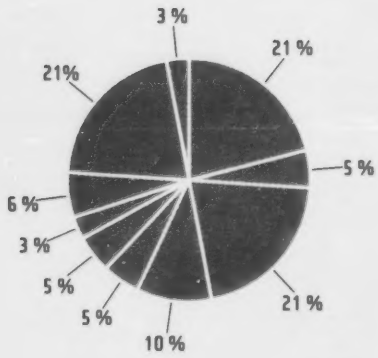
Assignation des sièges	21%
Communication d'information sur les besoins spéciaux des voyageurs	5%
Services inadéquats	21%
Accessibilité de l'équipement	10%
Accessibilité des terminaux	5%
Sensibilisation du personnel	5%
Conditions de transport	3%
Questions liées aux communications : terminaux (p. ex., appareils ATS, annonces aux voyageurs)	6%
Questions liées aux communications : transporteurs (p. ex., lignes ATS, formats de substitution)	21%
Divers	3%

De plus, en raison du lien qui existe entre le transport et le tourisme, l'Office participe à plusieurs activités visant à faciliter les déplacements des touristes handicapés en partance et à destination du Canada. En 2000, l'Office a notamment participé aux événements suivants : le Congrès international pour les personnes ayant une déficience et les personnes âgées qui voyagent, parrainé par la Society for the Advancement of Travel for the Handicapped; une séance de sensibilisation à l'intention de représentants des pays des Caraïbes et de l'Amérique centrale, organisée par la Florida-Caribbean Cruise Association; une conférence en Jordanie organisée par l'Institut international pour la paix par le tourisme. Enfin, l'Office a siégé à titre de membre d'office à un comité américain chargé d'élaborer des lignes directrices en matière d'accessibilité de quelque 10 000 navires à passagers nouveaux et modifiés aux États-Unis.

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office peut enquêter sur les plaintes formulées par des personnes ayant une déficience ou en leur nom, et déterminer si des obstacles abusifs ont nui à leurs déplacements. Le cas échéant, l'Office peut exiger l'application de mesures correctives ou le versement

Fort du succès remporté par ce guide, l'Office a décidé de publier une liste de contrôle pour aider les fournisseurs de services de transport à satisfaire aux besoins des personnes ayant une déficience qui voyagent par avion. Cette liste de contrôle aidera notamment les agents de voyage à mieux servir leurs clients ayant une déficience. Elle énumère les services qui devraient être fournis par les transporteurs aériens, tels qu'aider la personne handicapée à se rendre à la porte d'embarquement, lui fournir à bord de l'avion une place répondant à ses besoins et transporter gratuitement ses aides à la mobilité. La liste de contrôle a été conçue à l'intention tant de l'industrie que des voyageurs ayant une déficience, comme complément du guide de transport aérien. L'Office publiera la liste en 2001.

Activités relatives à la résolution des plaintes



Plaintes concernant l'accessibilité résolues en 2000 (%)

Assignation des sièges	21%
Communication d'information sur les besoins spéciaux des voyageurs	5%
Services inadéquats	21%
Accessibilité de l'équipement	10%
Accessibilité des terminaux	5%
Sensibilisation du personnel	5%
Conditions de transport	3%
Questions liées aux communications : terminaux (p. ex., appareils ATS, annonces aux voyageurs)	6%
Questions liées aux communications : transporteurs (p. ex., lignes ATS, formats de substitution)	21%
Divers	3%

De plus, en raison du lien qui existe entre le transport et le tourisme, l'Office participe à plusieurs activités visant à faciliter les déplacements des touristes handicapés en partance et à destination du Canada. En 2000, l'Office a notamment participé aux événements suivants : le Congrès international pour les personnes ayant une déficience et les personnes âgées qui voyagent, parrainé par la Society for the Advancement of Travel for the Handicapped; une séance de sensibilisation à l'intention de représentants des pays des Caraïbes et de l'Amérique centrale, organisée par la Florida-Caribbean Cruise Association; une conférence en Jordanie organisée par l'Institut international pour la paix par le tourisme. Enfin, l'Office a siégé à titre de membre d'office à un comité américain chargé d'élaborer des lignes directrices en matière d'accessibilité de quelque 10 000 navires à passagers nouveaux et modifiés aux États-Unis.

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office peut enquêter sur les plaintes formulées par des personnes ayant une déficience ou en leur nom, et déterminer si des obstacles abusifs ont nui à leurs déplacements. Le cas échéant, l'Office peut exiger l'application de mesures correctives ou le versement

d'indemnisations aux personnes handicapées ayant encouru des dépenses en raison de l'obstacle.

Au cours des dernières années, l'Office a été saisi d'un nombre croissant de plaintes; il y en a eu 87 en 2000, comparativement à 17 en 1996. En 2000, l'Office a réglé 47 plaintes qui avaient été présentées en 1999 ou en 2000 (l'Office a rejeté 14 de ces plaintes pour cause d'information insuffisante). L'Office a rendu 26 autres décisions au titre des mesures de suivi exigées en vertu de décisions antérieures, dont certaines concernaient des plaintes déposées au cours d'années passées.

Personnes obèses qui voyagent par avion

En novembre 1997, l'Office avait reçu une plainte visant un transporteur aérien qui avait imposé un tarif supérieur à une personne ayant besoin d'un siège supplémentaire en raison de son obésité. À la lumière d'un examen préliminaire de cette plainte, l'Office a constaté que toute décision prise à l'égard de la plainte aurait peut-être des répercussions considérables sur le réseau de transport fédéral. Il a donc tenu des consultations de grande envergure avec l'industrie des transports au Canada et d'autres organisations intéressées, notamment celles qui représentent les personnes ayant une déficience. Il a ensuite nommé un enquêteur chargé d'examiner la question plus à fond.

En avril 1999, l'enquêteur a présenté un rapport provisoire, dans lequel il présente les points suivants : la question de savoir si l'obésité est un handicap suscite beaucoup de controverse; aucune réponse définitive n'a été apportée à cette question au Canada ou ailleurs dans le monde; aucun groupe de pression ne s'est manifesté pour soutenir que l'obésité est un handicap. Ce rapport contient aussi une masse d'information sur l'obésité. Néanmoins, l'Office a décidé de ne pas adopter le rapport parce qu'il n'est pas concluant et que les constatations et recommandations qu'il contient n'y sont pas adéquatement étayées.

L'Office a retenu qu'il faudra clarifier une question préliminaire de fond, à savoir si l'obésité est un handicap aux termes des dispositions sur l'accessibilité figurant dans la partie V de la Loi. En octobre 2000, il a donc amorcé une procédure de plaidoiries écrites dans laquelle il sollicite l'avis du plaignant et du transporteur sur cette question. À la fin de l'année, les plaidoiries se poursuivaient. L'Office entend tenir une audience sur la question.

Exemples de questions qui ont suscité des plaintes

Appareils de télécommunications pour sourds (ATS)

Un appareil de télécommunications pour sourds (ATS) permet aux personnes sourdes ou malentendantes ou ayant un trouble de la parole de communiquer en transmettant et en recevant des messages écrits au moyen d'une ligne téléphonique. La personne qui fait l'appel et celle qui le reçoit doivent toutes deux disposer d'un ATS pour pouvoir communiquer.

Compte tenu des plaintes soulevées, l'Office conclut que le manque d'ATS constitue un problème généralisé. Les plaignants ont soulevé deux questions : s'il y a suffisamment d'ATS dans les aéroports et s'il ne faudrait pas exiger que

les fournisseurs de services de transport terrestre aux aéroports soient accessibles par ATS. D'autres plaintes faites en 2000 concernaient des transporteurs qui n'offraient pas de services de communication par ATS ou qui n'indiquaient pas leurs numéros d'ATS de la même façon que leurs numéros réguliers dans leurs annonces, dans leurs horaires de vol, sur leurs sites Web et dans divers autres documents. Les transporteurs et les fournisseurs de services ont adopté les mesures correctives ordonnées par l'Office.

L'Office abordera ces questions avec l'industrie, les représentants des personnes ayant une déficience et d'autres parties intéressées lors des consultations qu'il mènera en vue d'élaborer un code de pratiques sur les communications.

Assignation des sièges

Bon nombre de plaintes que l'Office a reçues et examinées concernaient l'assignation des sièges à bord des avions. Selon une des plaintes, la compagnie Royal Aviation Inc. n'avait pas assigné un siège convenable à une personne ayant besoin d'espace supplémentaire pour ses jambes en raison d'un handicap. Un transporteur devrait accorder priorité aux personnes ayant besoin d'un siège offrant plus de place en raison d'un handicap plutôt qu'aux personnes qui préfèrent de tels sièges mais n'en ont pas besoin. L'Office a conclu que Royal Aviation Inc. a créé un obstacle abusif en refusant au plaignant un siège avec de l'espace supplémentaire. Le transporteur a donc été obligé de diffuser à ses agents des réservations un bulletin pour leur rappeler la configuration des sièges à bord des aéronefs. De plus, il a dû modifier sa politique d'assignation des sièges.

Toilettes accessibles

L'Office a reçu une plainte concernant l'inaccessibilité de la salle de toilette du hall des départs intérieurs de l'aéroquai de l'aéroport international de Montréal, à Dorval. Bien que la salle soit désignée par un symbole d'accessibilité pour personnes ayant une déficience physique, le plaignant, qui se déplace en fauteuil roulant, a constaté que les cabines de toilette n'étaient pas assez larges pour accueillir son fauteuil roulant.

L'Office a jugé que les aéroports doivent impérativement disposer de salles de toilette accessibles clairement indiquées dans toutes les aires publiques et celles réservées aux voyageurs. L'aéroport de Dorval a installé des salles de toilette accessibles partout sauf dans le hall des départs intérieurs de l'aéroquai; l'Office a estimé que cette carence représente un obstacle abusif pour les voyageurs ayant une déficience. L'aéroport a donc été obligé de modifier les toilettes de ce hall en conséquence.

Transport au sol

Une personne se déplaçant en fauteuil roulant électrique a déposé une plainte concernant le manque d'accessibilité des services de transport terrestre à l'aéroport de Fredericton. Comme il ne pouvait obtenir de réservation avec ni l'une ni l'autre des deux entreprises assurant le transport terrestre à l'aéroport, le plaignant a été contraint d'annuler son voyage.

L'Office a reconnu que les services de transport terrestre font partie des moyens nécessaires pour garantir aux voyageurs l'accessibilité du réseau de transport fédéral. Bien que les voyageurs puissent choisir différents modes de transport pour se rendre à l'aéroport, ils ne disposent que d'un choix limité de services de transport en partance de l'aéroport, en raison des contrats d'exclusivité qui existent souvent entre les fournisseurs de transport terrestre et les autorités aéroportuaires. L'Office a constaté que l'autorité aéroportuaire avait créé un obstacle abusif pour les personnes handicapées en omettant de s'assurer que les entreprises jouissant d'un contrat étaient réellement dotées de procédures et de politiques pour fournir les services accessibles nécessaires. Il a ordonné à l'autorité aéroportuaire de lui présenter un rapport sur les mesures prises pour empêcher qu'un tel problème ne se reproduise. De plus, l'entreprise de transport terrestre visée par la plainte a dû diffuser, auprès de ses employés et sous-traitants, un bulletin résumant l'incident.

Autodétermination

L'Office a enquêté sur une plainte visant Air Canada, qui avait refusé de permettre à une personne arthritique à mobilité réduite de voyager seule à bord d'un vol de Montréal à Washington, exploité par la compagnie pour le compte de United Air Lines Inc. Un agent de bord d'Air Canada avait proposé à cette personne de s'asseoir au fond de l'avion, pour qu'elle puisse plus facilement se rendre aux toilettes. La personne a refusé, disant qu'elle ne pouvait pas aller aux toilettes seule. L'agent de bord, ayant estimé qu'elle était non ambulatoire et non autonome et qu'elle ne pouvait pas voyager seule, l'a obligée à descendre de l'avion malgré ses protestations. Le jour suivant, un membre de sa famille a fait le voyage de Washington à Montréal pour l'accompagner en avion jusqu'à Washington.

L'Office a jugé qu'en refusant d'accepter l'autodétermination faite par la voyageuse quant à l'aide dont elle avait ou non besoin pour voyager, l'agent de bord a créé un obstacle abusif. Ce refus a perturbé le voyage de la passagère et causé des ennuis à sa famille. L'agent de bord aurait dû simplement s'entretenir avec elle pour s'assurer qu'elle pouvait voyager seule et qu'elle n'avait pas besoin de services exceptionnels. L'Office a demandé à Air Canada de faire état des mesures correctives qu'elle a prises pour informer son personnel de l'incident, de fournir le registre de formation de l'employé fautif et de rembourser toutes les dépenses du parent qui a accompagné la voyageuse.

Transport aérien

L'Office est l'autorité canadienne délivrant les licences de services aériens offerts au public. De plus, il est l'autorité aéronautique du Canada en ce qui concerne la réglementation économique des transporteurs aériens, il participe aux négociations avec d'autres pays et il administre les accords internationaux. Par le passé, ses cinq principales sphères de responsabilité dans le domaine du transport aérien étaient la délivrance de licences, les évaluations financières, l'administration des

accords internationaux, les tarifs et l'exécution des lois. Toutefois, le 5 juillet 2000, en adoptant le projet de loi C-26, le Parlement a confié à l'Office de nouvelles responsabilités qui accroîtront et élargiront son rôle dans la protection des Canadiens qui voyagent par avion.

Parmi ces nouvelles responsabilités figurent les suivantes :

- examiner, sur réception d'une plainte, tous les prix, taux et frais pratiqués sur des liaisons aériennes intérieures où la concurrence est faible ou inexistante, et déterminer s'ils sont raisonnables ou adéquats;
- contrôler, pendant deux ans, la tarification des transporteurs sur les liaisons aériennes où la concurrence est faible ou inexistante, pour s'assurer que les voyageurs qui empruntent ces liaisons sont traités de façon similaire à ceux qui empruntent des liaisons comparables où il y a concurrence;
- s'assurer que les transporteurs aériens observent les conditions de transport énoncées dans leurs tarifs intérieurs (des dispositions similaires existent déjà à l'égard des transporteurs exploitant des liaisons internationales);
- ordonner aux transporteurs de rembourser les dépenses encourues par des voyageurs, lorsque l'Office détermine que les transporteurs aériens n'ont pas respecté les conditions de transport publiées;
- déterminer, sur réception d'une plainte, si les conditions de transport énoncées dans les tarifs intérieurs des transporteurs aériens sont déraisonnables et injustement discriminatoires; le cas échéant, ordonner que des mesures correctives soient prises. (Cette disposition complète une disposition existante visant les transporteurs exploitant des liaisons internationales.)

Les nouvelles dispositions législatives prévoient également la création du poste de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, dont le rôle consiste à traiter les plaintes non résolues et pour lesquelles aucun autre recours n'existe.

De plus, les nouvelles dispositions prolongent la période de préavis imposée aux transporteurs aériens qui projettent d'interrompre ou de réduire le service offert à une collectivité disposant d'un accès limité à des services de transport aérien. Elles confèrent également à l'Office le pouvoir de déterminer si en raison d'une acquisition ou d'une fusion proposées, un transporteur aérien risque de perdre sa qualité de transporteur canadien.

Ces modifications législatives ont pour objet de maintenir la politique gouvernementale concernant le libre fonctionnement des forces du marché, afin de favoriser le développement d'un système de transport aérien sain et capable de s'adapter aux conditions nouvelles, ainsi que la croissance des petits transporteurs canadiens. De plus, ces modifications visent à garantir que les Canadiens qui voyagent par avion pourront régler équitablement leurs plaintes légitimes concernant le transport aérien.

Délivrance de licences aux transporteurs aériens

Lorsqu'une personne souhaite offrir un service de transport aérien de passagers ou de marchandises accessible au public, elle doit soumettre à l'Office une demande de licence d'exploitation. L'Office délivre, aux demandeurs canadiens, des licences d'exploitation de services aériens intérieurs et, aux demandeurs canadiens et étrangers, des licences d'exploitation de services internationaux réguliers et à la demande, en partance et à destination du Canada.

Pour obtenir une licence, le demandeur doit détenir une assurance convenable pour le service en cause et un document d'aviation canadien délivré par Transports Canada. De plus, s'il propose d'exploiter un service de transport aérien intérieur, il doit prouver que son entreprise appartient à des intérêts canadiens et est contrôlée par des Canadiens. Si un demandeur canadien propose d'exploiter des avions de taille moyenne ou de gros avions, il doit également respecter certaines exigences financières.

Une personne ne peut vendre ou offrir de vendre des services de transport aérien au Canada avant d'obtenir une licence délivrée par l'Office.

L'Office est tenu de suspendre ou de révoquer la licence d'un exploitant qui ne satisfait plus aux exigences applicables. Il peut aussi suspendre ou révoquer une licence à la demande de son titulaire. De telles demandes proviennent habituellement d'exploitants de services de transport saisonnier vers des camps de pêche et de chasse.

Propriété et contrôle canadiens

En 2000, l'Office a effectué 142 examens visant à établir que les demandeurs canadiens qui exploitent ou proposent d'exploiter des services de transport aérien intérieur ou international respectaient les exigences en matière de propriété canadienne. Des 142 examens réalisés, 11 ont nécessité des enquêtes approfondies en raison de la structure complexe du capital des entreprises en cause ou de la présence d'associés ou d'actionnaires minoritaires étrangers susceptibles de contrôler le demandeur. L'un des examens complexes a porté sur la compagnie aérienne Canada 3000 à la suite de son offre publique d'achat initiale sur le marché boursier. L'Office devait vérifier si des mesures de surveillance et de contrôle adéquates étaient en place pour garantir que la compagnie demeure canadienne au sens de la Loi. Il a également examiné la demande de licence présentée par IMP Group Limited, faisant affaires sous le nom de CanJet Airlines, une des entreprises qui offre maintenant des services de transport aérien compétitifs à prix réduits. De plus, l'Office a effectué un examen approfondi de la situation d'Air Canada, qui a fait l'objet d'une restructuration. L'Office a rejeté une demande de licence parce que le demandeur n'avait pas établi que son entreprise était canadienne au sens de la Loi.

Santé financière

Les demandeurs canadiens souhaitant offrir des services de transport intérieur ou international au moyen d'aéronefs de plus de 39 places doivent respecter certaines exigences financières énoncées dans la Loi et dans le *Règlement sur les*

transports aériens. Ces exigences visent à garantir que les demandeurs sont financièrement solides au moment du démarrage de leurs opérations et qu'ils ont des chances raisonnables de réussir. Ces exigences aident aussi à protéger les consommateurs des risques d'interruption du service. En 2000, l'Office a examiné une telle demande de licence afin de déterminer si le demandeur avait assez de liquidités pour faire face à tous les coûts de lancement des opérations et à tous les frais d'exploitation et frais généraux pendant une période de 90 jours. Comme le demandeur a satisfait à ces exigences, l'Office lui a délivré une licence.

Interruption ou réduction de services de transport aérien intérieur

Avant d'interrompre ou de réduire un service de transport aérien intérieur, un transporteur doit respecter certaines exigences en matière de préavis. Il doit donner un avis dans trois situations : i) lorsque l'interruption du service aboutirait à une situation où un lieu ne serait plus desservi ou ne le serait plus que par un seul transporteur; ii) lorsque le transporteur entend réduire son service à moins d'un vol par semaine et qu'il ne resterait plus qu'un seul ou plus aucun transporteur desservant le lieu au moins une fois par semaine; iii) lorsque l'interruption d'un service régulier de liaison aérienne sans escale offert à longueur d'année entre deux points au Canada réduirait considérablement la capacité de transport de passagers sur le trajet concerné.

Lorsqu'il est tenu de donner avis de l'interruption ou de la réduction d'un service, le transporteur doit aviser l'Office, le ministre des Transports, le ministre responsable des transports dans la province ou le territoire concerné et la collectivité touchée, et ce, au moins 120 jours à l'avance – ou 30 jours s'il exploite la liaison depuis moins d'un an. Le transporteur peut demander à l'Office d'autoriser un préavis moins long. Le transporteur doit aussi donner aux représentants élus de la collectivité la possibilité de discuter des répercussions de l'interruption ou de la réduction des services.

Si l'Office reçoit une plainte écrite selon laquelle la période de préavis n'a pas été respectée et qu'il détermine que la plainte est fondée, il peut obliger le transporteur à rétablir le service pour une période allant jusqu'à 60 jours. Si le transporteur a respecté la période de préavis, l'Office ne peut l'empêcher d'interrompre ou de réduire le service.

En 2000, l'Office s'est penché sur 29 cas concernant les exigences en matière de préavis prévues à l'article 64 de la Loi, lequel traite de l'interruption des services aériens. Parmi ces cas, neuf concernaient des plaintes au sujet de l'interruption ou de la réduction de services aériens intérieurs. L'Office a examiné ces plaintes pour déterminer si l'article 64 était applicable et, dans l'affirmative, si les transporteurs visés l'avaient respecté. Dans l'un des cas, l'Office a rejeté la plainte visant le transporteur parce que ce dernier avait obtenu une dérogation à l'article 64. Dans cinq autres cas, l'article 64 n'était pas applicable et l'Office soit a rejeté la plainte, soit l'a renvoyé au commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Deux autres plaintes ont été retirées et une était encore à l'étude le 31 décembre 2000.

L'Office a déterminé que l'article 64 était applicable à 15 autres cas qui ne faisaient pas l'objet d'une plainte. Toutefois, l'Office a rejeté l'un de ces cas. Il a également déterminé que l'article 64 n'était pas applicable à six autres cas.

L'Office a consenti à huit demandes de réduction de la période de préavis, allant de cinq à 30 jours. Il a accepté de modifier le mode de présentation du préavis dans quatre cas et accordé une dérogation à l'article 64 dans sept cas.

En 2000, neufs plaintes ont été présentées à l'Office au moyen du formulaire de plainte d'interruption de service, alors qu'elles n'avaient rien à voir avec les cas visés par l'article 64. Ces plaintes ont été renvoyées au bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.

Restructuration de l'industrie canadienne du transport aérien

La restructuration de l'industrie du transport aérien qui a commencé en 1999 s'est poursuivie en 2000.

En 2000, l'Office a continué d'examiner le plan détaillé de restructuration d'Air Canada et Canadien International, notamment l'offre d'Air Canada d'acheter un total de 6 875 000 actions ordinaires cotées en bourse et actions ordinaires sans droit de vote de catégorie A, au prix de 16 $ l'action, ainsi que les accords importants conclus entre Air Canada et plusieurs groupes. L'Office a examiné les accords avec UAL Corporation, avec sa filiale United Air Lines, Inc. et avec Deutsche Lufthansa AG. Ces compagnies, tout comme Air Canada, sont membres du réseau Star Alliance créé par plusieurs compagnies aériennes en vue, notamment, d'unifier leurs réseaux. L'Office a aussi examiné les accords qu'Air Canada a conclus avec la Banque Canadienne Impériale de Commerce et avec la Caisse de dépôt et placement du Québec.

Compte tenu de l'importance et de la portée de ces accords, l'Office a également vérifié si Air Canada demeurait canadienne. Il s'est notamment penché sur les transactions ou propositions de transactions dans le cadre de ces accords afin d'en déterminer les répercussions éventuelles sur le statut canadien d'Air Canada.

Après avoir examiné toutes les données pertinentes, l'Office a conclu que des intérêts étrangers n'avaient pas pris le contrôle des opérations d'Air Canada à la suite de l'offre et des transactions connexes de la compagnie, notamment les transactions avec Lufthansa et UAL. De fait, les détenteurs d'actions ordinaires d'Air Canada cotées en bourse et les administrateurs nommés par ces actionnaires continuent de contrôler la compagnie. De plus, Air Canada continue d'appliquer un système convenable de limitation de la participation étrangère dans le capital d'Air Canada, en vertu duquel les Canadiens doivent toujours détenir au moins 75 p. 100 des actions avec droit de vote. Ces actions représentent la majeure partie des droits de vote qui peuvent être exercés lors des assemblées générales d'actionnaires. L'Office a également examiné la composition du conseil d'administration d'Air Canada et constaté que la plupart de ses membres sont canadiens.

Dans le cadre de la restructuration, Air Canada a transféré les opérations de ses transporteurs régionaux (Air Nova Inc., Air Ontario Inc., Air B.C. Ltd. et

Canadien régional (1998) Ltée) à Air Canada Régional Inc., filiale d'Air Canada constituée en société le 6 octobre 2000. Cette filiale poursuit ses activités sous les noms Air Nova, Air Alliance, Air Ontario, Air B.C. et Canadien régional. Le transfert des opérations, s'est achevé le 1er janvier 2001, a été réalisé au moyen de fusions. Air Canada Régional Inc. continuera d'assurer les services aériens intérieurs qui étaient fournis précédemment par les transporteurs régionaux d'Air Canada.

Air Canada et les Lignes aériennes Canadien International (Canadien) ont fusionné le 1er janvier 2001. À cette même date, en réponse à la demande d'Air Canada, l'Office a révoqué certaines licences détenues par Canadien et en a transféré d'autres à Air Canada.

Prix intérieurs

En vertu du projet de loi C-26, qui a modifié la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office s'est vu confier de nouvelles responsabilités concernant les prix intérieurs pratiqués sur les marchés où la concurrence est limitée ou absente. Les modifications à la Loi ont pris effet le 5 juillet 2000. Conformément à celles-ci, lorsque à la suite d'une plainte ou de ses propres activités de surveillance, l'Office constate que les prix applicables aux passagers ou les taux applicables au fret sur une liaison au Canada desservie par un seul transporteur sont excessifs, il peut ordonner au transporteur de baisser ses prix ou ses taux, ou de rembourser, si possible, les sommes payées en trop par les clients. Il peut également intervenir s'il constate, à la suite d'une plainte ou de ses propres observations, qu'un transporteur offre un éventail inapproprié de prix ou de taux. Par exemple, un transporteur ne peut pas établir des prix plus élevés sur des liaisons non concurrentielles que sur des liaisons similaires où la concurrence existe.

Entre le 5 juillet et le 31 décembre 2000, l'Office a reçu 36 plaintes concernant les prix fixés par des transporteurs intérieurs. Parmi celles-ci, sept ont ensuite été retirées. L'Office a mené des enquêtes sur les autres plaintes, dont quatre seulement ont été complétées avant la fin de l'année. Il a jugé que ces quatre plaintes ne tombaient pas sous le coup de la Loi modifiée, puisque les liaisons en cause étaient soumises à la concurrence. L'Office prévoit rendre sa première décision sur les prix d'une liaison non concurrentielle au début de 2001.

Après l'adoption du projet de loi C-26, l'Office a entrepris de surveiller les prix pratiqués par les transporteurs sur les liaisons où la concurrence est limitée ou inexistante, pour déterminer s'ils sont globalement comparables à ceux de liaisons similaires assujetties à la concurrence. En 2001, il examinera de plus près quelques anomalies possibles qu'il a constatées dans les prix établis par les transporteurs.

Pour s'acquitter des nouvelles responsabilités qui lui sont dévolues par la Loi modifiée, l'Office a créé la Division des enquêtes sur les prix, qui relève de la Direction des tarifs, plaintes et application de la loi. La Division traite les plaintes concernant les prix et surveille les prix pratiqués.

Projet de loi C-26

L'Office a participé aux audiences parlementaires sur la restructuration des compagnies aériennes et sur le projet de loi C-26. Le 5 juillet 2000, à la suite de l'entrée en vigueur du projet de loi et de la nomination du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, l'Office a commencé à accepter les plaintes de consommateurs en vertu de la nouvelle Loi.

Les principales fonctions du commissaire sont les suivantes :

- examiner et tenter de résoudre toute plainte écrite qu'un transporteur aérien n'a pu régler à la satisfaction du voyageur aérien concerné et pour laquelle aucun autre recours n'existe;
- jouer le rôle de médiateur entre le plaignant et le transporteur aérien ou, s'il y a lieu, pourvoir à la médiation entre ces parties, pour régler un différend concernant le transport aérien, et remettre aux parties un rapport contenant un résumé de leur position et de tout règlement dont elles ont convenu;
- au moins une fois par semestre, présenter au gouverneur en conseil, par l'intermédiaire du ministre des Transports, un rapport énonçant le nombre et la nature des plaintes reçues, la façon dont elles ont été traitées, les transporteurs concernés et les problèmes systémiques qui se sont manifestés.

Le commissaire est chargé de s'occuper des plaintes sur le transport aérien. Bien que l'éventail de plaintes qu'il traite soit très large, la plupart concernent la qualité du service fourni par un transporteur, la manutention des bagages et les horaires de vol. Le commissaire reçoit aussi les plaintes portant sur le prix des liaisons intérieures soumises à la concurrence et sur l'interruption ou la réduction des services à des collectivités desservies par plusieurs transporteurs réguliers.

Afin d'aider les Canadiens à comprendre le rôle du commissaire et les nouvelles responsabilités de l'Office, ce dernier a créé un site Web concernant les plaintes ayant trait au transport aérien (www.otc.gc.ca) et s'est doté d'une ligne d'information sans frais (1 888 222-2592, ATS 1 800 669-5575). De plus, des représentants de l'Office ont participé à des réunions avec des agents de voyage et des transporteurs, se sont exprimés devant des représentants de municipalités et ont participé à des salons professionnels consacrés aux voyages.

Le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a présenté son premier rapport au ministre des Transports. Ce rapport, qui contient les observations du commissaire et une description des opérations de traitement des plaintes, a été déposé à la Chambre des communes au printemps 2001 et est publié sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca). Il fait partie du rapport annuel de l'Office.

Plaintes des consommateurs

L'Office a toujours joué un rôle important mais discret dans le règlement des plaintes au sujet du transport aérien. En 1998, il a contribué à la résolution de 143 plaintes de voyageurs ayant éprouvé des difficultés avec leur transporteur. En 1999, le nombre de plaintes s'est élevé à 165. Il a continué d'augmenter au cours du premier semestre de 2000, l'Office ayant reçu 241 plaintes entre le 1er janvier et le 30 juin.

Avec l'adoption du projet de loi C-26 le 5 juillet 2000, le nombre de plaintes concernant le transport aérien a fait un bond considérable. L'Office a reçu 1 248 plaintes entre le 5 juillet et le 31 décembre.

« La restructuration de l'industrie aérienne canadienne ne s'est pas faite sans heurts. Plusieurs consommateurs ont eu l'impression que la restructuration a été réalisée à leurs dépens. » Citation tirée du premier rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien

En 2000, les plaintes des voyageurs aériens ont porté sur un vaste éventail de sujets, dont certains relevaient de la compétence de l'Office, alors que d'autres relevaient du commissaire. Voici d'autres citations tirées du premier rapport du commissaire :

« Pour éviter tout risque de confusion et faciliter les choses pour les consommateurs déjà très insatisfaits de leur voyage, l'Office recommande que les consommateurs acheminent toute plainte (non résolue) au commissaire... »

« Au lieu d'avoir deux structures organisationnelles distinctes pour le traitement de ces différents types de plaintes, il a été décidé que le personnel de la Direction des tarifs, plaintes et application de la loi (de l'Office) assurerait la plupart du soutien opérationnel nécessaire au traitement des plaintes adressées au commissaire. »

Face à l'afflux de plaintes et pour aider le commissaire à accomplir son travail, l'Office a créé la Section d'enquête sur les plaintes, qui relève de la Direction des tarifs, plaintes et application de la loi. Cette section compte cinq agents des plaintes, cinq enquêteurs sur les plaintes et un gestionnaire.

En 2000, l'Office a reçu 1 509 plaintes de voyageurs aériens. Ces plaintes concernaient notamment les repas, les files d'attente, les bagages égarés, les vols retardés et les sanctions imposées par des transporteurs à l'endroit de voyageurs accusés d'avoir manifesté un comportement turbulent. La plupart de ces plaintes ont été traitées par le commissaire au moyen de son processus informel de résolution des plaintes. (Ce processus est décrit en détail dans le premier rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.) Elles comprenaient en général également des éléments du ressort de l'Office. Il s'agissait habituellement d'allégations de non-respect des règles adoptées par le transporteur lui-même et publiées dans son tarif à la rubrique des conditions de transport. L'Office fait tout pour résoudre les plaintes de façon informelle, mais n'y arrive pas toujours. En cas d'échec, il renvoie la plainte à un comité de membres de l'Office chargé de prendre des décisions formelles. En 2000, trois cas ont fait l'objet d'un tel renvoi.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Un transporteur a rejeté une demande de dédommagement pour la perte de disques compacts et de disques CD-ROM qui se trouvaient dans les bagages d'un passager. Le transporteur précise dans son tarif qu'il n'est pas responsable de la perte, l'avarie ou les délais de livraison d'articles fragiles ou périssables, d'argent, de bijoux, d'argenterie, d'effets de commerce, de titres de placement et d'autres objets de valeur. Comme les disques compacts et les disques CD-ROM entrent dans la catégorie « autres objets de valeur », il a soutenu qu'il n'est pas responsable de la perte de ces articles. Cependant, l'Office a conclu que le transporteur a enfreint l'alinéa 107(1)(n) du Règlement sur les transports aériens, *puisque son tarif intérieur n'indique pas clairement sa politique d'exclusion de responsabilité à l'égard de tels articles.*

Un voyageur frustré s'est plaint à l'Office du retard d'un vol à destination de Toronto, de la longueur interminable de la file d'attente devant le comptoir d'enregistrement en Floride et de la difficulté à obtenir les sièges présélectionnés et payés au préalable. L'Office a déterminé que les frais imposés par le transporteur pour la réservation préalable de sièges particuliers n'étaient pas indiqués dans son tarif, ce qui est contraire au paragraphe 110(5) du Règlement sur les transports aériens. *Le transporteur a remboursé la somme en question au voyageur.*

Le vol qu'avait emprunté en Italie une famille de quatre personnes est arrivé en retard à Rome. S'étant présentée au comptoir d'enregistrement moins de 90 minutes avant le départ de leur vol de Rome vers le Canada, la famille s'est vue interdire l'autorisation de s'y embarquer. Elle a pu retourner au Canada plus tard la même journée grâce à un vol qui a suivi un itinéraire différent. Le transporteur a crédité 25 000 points pour grands voyageurs au compte de la famille. Celle-ci affirme que le transporteur n'a pas agi correctement en lui refusant l'accès à bord du vol initialement prévu. L'Office constate que le tarif du transporteur mentionne que les passagers doivent se présenter au comptoir d'enregistrement 30 minutes avant le départ du vol, et non pas les 90 minutes invoquées. Il conclut malgré tout qu'en l'absence de preuve de l'heure exacte où la famille s'est présentée au comptoir d'enregistrement, le transporteur avait observé les conditions stipulées dans son tarif. L'Office a donc rejeté la plainte.

Un certain nombre d'autres consommateurs ont formulé des plaintes concernant les indemnisations proposées par des transporteurs, notamment pour la perte de bagages, l'interdiction d'embarquer à bord d'un avion, les vols retardés

Un transporteur a rejeté une demande de dédommagement pour la perte de disques compacts et de disques CD-ROM qui se trouvaient dans les bagages d'un passager. Le transporteur précise dans son tarif qu'il n'est pas responsable de la perte, l'avarie ou les délais de livraison d'articles fragiles ou périssables, d'argent, de bijoux, d'argenterie, d'effets de commerce, de titres de placement et d'autres objets de valeur. Comme les disques compacts et les disques CD-ROM entrent dans la catégorie « autres objets de valeur », il a soutenu qu'il n'est pas responsable de la perte de ces articles. Cependant, l'Office a conclu que le transporteur a enfreint l'alinéa 107(1)(n) du Règlement sur les transports aériens, *puisque son tarif intérieur n'indique pas clairement sa politique d'exclusion de responsabilité à l'égard de tels articles.*

Un voyageur frustré s'est plaint à l'Office du retard d'un vol à destination de Toronto, de la longueur interminable de la file d'attente devant le comptoir d'enregistrement en Floride et de la difficulté à obtenir les sièges présélectionnés et payés au préalable. L'Office a déterminé que les frais imposés par le transporteur pour la réservation préalable de sièges particuliers n'étaient pas indiqués dans son tarif, ce qui est contraire au paragraphe 110(5) du Règlement sur les transports aériens. *Le transporteur a remboursé la somme en question au voyageur.*

Le vol qu'avait emprunté en Italie une famille de quatre personnes est arrivé en retard à Rome. S'étant présentée au comptoir d'enregistrement moins de 90 minutes avant le départ de leur vol de Rome vers le Canada, la famille s'est vue interdire l'autorisation de s'y embarquer. Elle a pu retourner au Canada plus tard la même journée grâce à un vol qui a suivi un itinéraire différent. Le transporteur a crédité 25 000 points pour grands voyageurs au compte de la famille. Celle-ci affirme que le transporteur n'a pas agi correctement en lui refusant l'accès à bord du vol initialement prévu. L'Office constate que le tarif du transporteur mentionne que les passagers doivent se présenter au comptoir d'enregistrement 30 minutes avant le départ du vol, et non pas les 90 minutes invoquées. Il conclut malgré tout qu'en l'absence de preuve de l'heure exacte où la famille s'est présentée au comptoir d'enregistrement, le transporteur avait observé les conditions stipulées dans son tarif. L'Office a donc rejeté la plainte.

Un certain nombre d'autres consommateurs ont formulé des plaintes concernant les indemnisations proposées par des transporteurs, notamment pour la perte de bagages, l'interdiction d'embarquer à bord d'un avion, les vols retardés

et des billets d'avion inutilisés. L'Office a été en mesure de résoudre la plupart de ces plaintes à la satisfaction des plaignants grâce à son système informel de traitement des plaintes. Toutefois, à la fin de l'année, il semblait que certaines de ces plaintes seraient renvoyées à un comité de membres de l'Office au début de 2001, pour qu'il détermine si le transporteur avait appliqué son tarif convenablement.

Un transporteur peut refuser de transporter un passager au motif qu'il aurait eu un comportement turbulent à bord d'un aéronef. Certains passagers ont demandé à l'Office de casser une telle sanction ou d'annuler le jugement rendu par un transporteur voulant qu'ils se soient comportés de façon inappropriée. Avant l'adoption du projet de loi C-26 le 5 juillet 2000 dernier, l'Office avait à cet égard uniquement le pouvoir, pour les vols intérieurs, de déterminer si les mesures prises par un transporteur étaient conformes aux dispositions énoncées dans son tarif et si ces dispositions étaient claires. Depuis le 5 juillet 2000, l'Office peut aussi déterminer si les dispositions du tarif d'un transporteur visant les comportements turbulents sont excessives ou injustement discriminatoires. Toutefois, à la fin de l'année civile, il n'avait pas encore exercé ce nouveau pouvoir.

En 2000, l'Office a statué sur trois plaintes concernant le refus d'un transporteur de transporter un passager pour cause de comportement turbulent. L'Office a rejeté deux de ces plaintes, parce qu'il a déterminé que le transporteur avait agi conformément aux dispositions publiées dans son tarif. Dans le troisième cas, le transporteur a affirmé qu'il avait refusé d'accepter la réservation d'un client parce que ce dernier était membre d'une certaine organisation vouée à la protection de l'environnement. L'Office a estimé que le transporteur n'avait pas observé les dispositions publiées dans son tarif. Le transporteur a signalé qu'à l'avenir, il accepterait de transporter tout membre d'une organisation de protection de l'environnement. L'Office a donc simplement rappelé au transporteur qu'il devait toujours observer les conditions stipulées dans son tarif intérieur et ne jamais imposer des conditions non prévues dans ce tarif.

À la fin de l'année, l'Office poursuivait ses enquêtes sur quatre autres plaintes adressées par des passagers accusés d'avoir eu un comportement turbulent.

Services d'affrètement pour vols internationaux

Un service d'affrètement pour vols internationaux est un service international à la demande qui est exploité en vertu d'une entente contractuelle entre un transporteur aérien et un affréteur. Les transporteurs détenant une licence d'exploitation d'un service international à la demande doivent obtenir un permis-programme ou autre autorisation de l'Office avant d'exploiter des vols affrétés en partance du Canada vers toute destination à l'étranger. Les permis et autorisations visent à garantir que les vols affrétés internationaux sont conformes au *Règlement sur les transports aériens*. En vertu de ce règlement, les transporteurs assurant certains types de vols affrétés doivent fournir des garanties financières

pour la protection des paiements anticipés versés par les affréteurs. Cette exigence constitue l'une des mesures que peut appliquer l'Office pour protéger les consommateurs.

Les permis d'affrètement précisent les périodes au cours desquelles les vols peuvent être effectués. Le transporteur qui se voit demander d'effectuer un vol à un moment autre que celui qui a été approuvé doit obtenir une autorisation de l'Office. Le personnel de la Division des affrètements maintient un service téléphonique pour de telles situations urgentes survenant après les heures normales de travail. En 2000, l'Office a répondu à 372 telles demandes, dont 128 ont nécessité la consultation de membres de l'Office. (Voir le chapitre 6 : Statistiques annuelles, Division des affrètements, 1999 et 2000.)

Le 4 avril 2000, le ministre des Transports a annoncé une nouvelle Politique sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers. Celle-ci a pour objet d'élargir le choix de vols à destination de l'étranger qui est offert aux voyageurs canadiens; d'éliminer toute contrainte réglementaire et financière inutile; de favoriser le développement de l'industrie canadienne des vols affrétés; et de préserver l'intégrité de la politique canadienne sur les services aériens internationaux réguliers et des accords bilatéraux conclus par le Canada au sujet de ces services. Le Ministre a demandé à l'Office de prendre cette politique en considération lorsqu'il examine les demandes d'exploitation de services d'affrètement pour vols internationaux de passagers.

Le 29 mai 1998, le ministre des Transports avait également annoncé une nouvelle politique pour les services d'affrètement pour vols internationaux tout-cargo. Celle-ci accorde aux expéditeurs un plus grand choix de services, permettant à plusieurs affréteurs d'affréter un même aéronef, et aux transitaires et groupeurs de fret de revendre à des expéditeurs l'espace qu'ils affrètent auprès de transporteurs attitrés.

En 2000, l'Office a continué de faire preuve de la souplesse que lui confèrent ses pouvoirs de dérogation dans la mise en œuvre de la nouvelle politique pour le cargo. C'est ainsi qu'il a accordé 50 exemptions des dispositions du *Règlement sur les transports aériens* interdisant aux parties de consentir l'affrètement d'un aéronef à toute personne qui exige un paiement sur la base de taxes unitaires. La politique permet aussi à l'Office d'autoriser les transporteurs non canadiens exploitant des vols affrétés de transport de fret sans participation entre le Canada et un autre pays, d'embarquer ou de débarquer du fret en provenance ou à destination d'un pays tiers. Cette autorisation spéciale est communément appelée « cinquième liberté ». L'Office a répondu à 153 demandes de vols affrétés de transport de fret de cinquième liberté en partance du Canada et à 122 demandes pour des vols semblables en provenance d'un autre pays.

L'Office se penche actuellement sur la modification du *Règlement sur les transports aériens* afin qu'il tienne compte des deux nouvelles politiques sur les vols

affrétés. Dans l'intervalle, il a accordé 29 dérogations d'ordre général aux dispositions du *Règlement sur les transports aériens* qui contredisent la Politique pour les services d'affrètement pour vols internationaux tout-cargo ou la Politique sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers.

Frais de NAV Canada

Le 1er juin et le 1er octobre 2000, NAV Canada a déposé auprès de l'Office un avis de modification des frais de services de navigation aérienne, conformément à l'article 36 de la *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*, L.C. 1996, ch. 20. Ces modifications ont pris effet le 1er septembre 2000 et le 1er janvier 2001 respectivement. Dans les deux cas, NAV Canada réduisait temporairement les frais de services, principalement en raison de l'augmentation des revenus tirés de la circulation aérienne et de la réduction des coûts dans l'ensemble de l'entreprise. Les intéressés pouvaient en appeler de ces frais devant l'Office dans un délai de 30 jours, mais l'Office n'a reçu aucun appel.

Accords

Les services aériens internationaux réguliers entre les pays sont habituellement régis par des accords bilatéraux sur les services aériens et d'autres types d'accords entre pays. Les accords bilatéraux permettent aux compagnies aériennes internationales de transporter des passagers et du fret à destination ou en provenance du Canada. Les accords bilatéraux sur les services aériens concernent habituellement les services aériens internationaux réguliers, mais comprennent parfois aussi des dispositions touchant les services aériens à la demande (vols affrétés).

L'Office met en œuvre et administre les accords bilatéraux sur le service aérien et des représentants de l'Office participent aux négociations bilatérales, sous la direction du négociateur en chef des accords aériens du Canada et avec la collaboration du ministère des Transports et du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international du Canada. Les négociations portent sur des sujets comme les points desservis, la capacité et la réglementation des tarifs. La participation de l'Office consiste à donner des avis sur l'application d'accords aériens, l'exploitation de services aériens, les vols affrétés et les accords commerciaux entre compagnies aériennes (touchant des questions comme le partage de codes).

Le Canada applique actuellement 73 accords ou arrangements aériens bilatéraux. En 2000, l'Office a participé à des négociations avec 11 pays : la République populaire de Chine (par courrier), Hong Kong, le Japon, Singapour, l'Australie, la Nouvelle-Zélande (par courrier), la Russie, Israël, l'Autriche, l'Islande et les États-Unis. Le Canada a obtenu de meilleures dispositions pour les liaisons aériennes en partance et à destination du Canada – et dans certains cas, des droits de trafic et des services de partage de codes supplémentaires – avec la République populaire de Chine, Hong Kong, le Japon, l'Australie, la Nouvelle-Zélande et l'Autriche.

Air Canada a notamment obtenu l'autorisation d'établir une liaison aérienne avec Shanghai, grâce à des négociations par correspondance avec la République populaire de Chine.

Des négociations avec les États-Unis ont donné lieu à un nouvel accord de prédédouanement entre le Canada et les États-Unis. L'accord actualise le cadre de prestation des services de prédédouanement actuellement assurés à sept aéroports au Canada. De plus, l'accord contient une liste des critères d'évaluation applicables en vue de fournir des services de prédédouanement ailleurs au Canada et aux États-Unis. Enfin, l'accord prévoit l'instauration de services de prédédouanement en transit de passagers se rendant aux États-Unis à partir d'un pays tiers. Ces services existent déjà à l'aéroport de Vancouver et sont prévus aux aéroports de Toronto, Montréal (Dorval) et Calgary. Les services de prédédouanement réduisent le temps de correspondance des passagers et améliorent la compétitivité des aéroports et des transporteurs aériens.

L'Office a traité 88 demandes concernant les accords aériens bilatéraux et les arrangements commerciaux entre transporteurs. Les demandes d'accords parabilatéraux doivent faire l'objet de consultations interministérielles et, dans la plupart des cas, de consultations avec les intérêts canadiens concernés, notamment les compagnies aériennes et les aéroports. L'Office n'accorde que des autorisations parabilatérales temporaires. Plusieurs demandes présentées à ce sujet en 2000 sont dignes de mention.

Bien que le Canada et Singapour ne soient pas parvenus à un accord bilatéral sur le transport aérien au cours de négociations en octobre 2000, l'Office a approuvé les demandes parabilatérales d'Air Canada et de Singapore Airlines en vue de fournir de vastes services de partage des codes durant la saison hivernale 2000–2001 de l'Association du transport aérien international.

En juillet 2000, Martinair Holland N.V. a demandé une autorisation parabilatérale d'exploiter des liaisons régulières à destination de Toronto, Calgary, Edmonton et Vancouver. Par le passé, Martinair offrait surtout des services de transport non réguliers vers ces destinations. L'Office a donné à Martinair l'autorisation d'exploiter de telles liaisons durant la saison estivale 2001 de l'Association du transport aérien international.

La nouvelle Politique sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers, annoncée par le ministre au mois d'avril, souligne l'importance de la réciprocité au sein du marché international des services d'affrètement. Un autre pays tardait pour des raisons administratives à approuver la demande d'un transporteur canadien d'offrir des vols affrétés à des voyageurs provenant du Canada et de ce pays. Le transporteur canadien a donc déposé le 28 juin une plainte officielle auprès de l'Office, en vue de faire appliquer l'article 22 du *Règlement sur les transports aériens*. Le 13 juillet, l'Office a informé la compagnie aérienne nationale de ce pays que des mesures de rétorsion pourraient être prises

contre son programme de vols à destination et en partance du Canada. Le transporteur canadien a reçu le 21 juillet les autorisations nécessaires de ce pays. L'Office a par la suite jugé inutile d'appliquer des mesures de rétorsion.

Tarifs

Un tarif de transport aérien énonce les conditions de transport et les prix, taux et frais appliqués par un transporteur. Tous les transporteurs aériens qui exploitent des vols au Canada et des vols en partance et à destination du Canada doivent publier un tarif concernant leurs services aériens et le mettre sur demande à la disposition du public. Les transporteurs exploitant des services aériens internationaux en partance et à destination du Canada doivent soumettre leurs tarifs à l'Office. Toutefois, selon les accords bilatéraux, les transporteurs aériens exploitant des liaisons entre le Canada et les États-Unis (services aériens transfrontaliers) et entre le Canada et l'Allemagne ne sont pas tenus de soumettre à l'Office les prix, taux et frais appliqués aux services fournis, mais ils doivent les mettre à la disposition de l'Office sur demande. Les transporteurs ne sont pas obligés de soumettre leurs tarifs concernant les vols intérieurs, mais ils doivent les mettre à la disposition de quiconque les demande.

Dès qu'il reçoit des tarifs internationaux nouveaux ou modifiés, l'Office les examine pour vérifier s'ils respectent les lois canadiennes, la politique gouvernementale et les accords bilatéraux applicables. En 2000, l'Office a reçu et examiné 13 267 tarifs sur support électronique et 2 307 tarifs imprimés.

Les transporteurs soumettent habituellement des tarifs nouveaux ou modifiés dans le délai de préavis (habituellement de 30 ou 45 jours) précisé dans l'accord de transport aérien applicable. Toutefois, l'Office peut accorder au transporteur une autorisation spéciale d'appliquer immédiatement le tarif nouveau ou modifié. Grâce à de telles autorisations, des transporteurs sont en mesure de réagir rapidement face à la concurrence ou à d'autres situations urgentes.

En 2000, l'Office a traité 7 772 demandes d'autorisation spéciale. Il a également traité 49 plaintes de transporteurs au sujet des prix ou des pratiques d'autres transporteurs. La plupart des plaintes concernaient des transporteurs de cinquième et de sixième liberté qui tentaient d'influencer les prix de vols de troisième et de quatrième liberté, en violation des dispositions figurant dans les accords bilatéraux applicables. Dans tous les cas sauf un, l'intervention de l'Office a permis de régler la plainte à la satisfaction du plaignant. Dans le cas qui fait exception, une plainte n'avait pas encore été résolue à la fin de l'année financière.

La Division des tarifs traite aussi les plaintes de consommateurs au sujet des prix pratiqués sur les vols internationaux et transfrontaliers. Elle fait enquête sur les plaintes alléguant que les conditions de transport international manquent de clarté ou sont déraisonnables, ou que les conditions de transport intérieur manquent de clarté ou sont déraisonnables ou discriminatoires. Lorsque le personnel

de la Division termine son enquête, la plainte est renvoyée à un comité de membres de l'Office, qui est chargé de prendre une décision officielle.

Après le 5 juillet 2000, lorsque la Loi a été modifiée pour permettre à l'Office d'examiner les plaintes concernant les conditions de transport intérieur appliquées par les transporteurs, 18 plaintes ont été adressées à l'Office. Ces plaintes concernaient, par exemple, les limites de responsabilité pour la perte ou l'avarie d'articles dans les bagages; les conditions d'admissibilité aux prix réduits pour les billets achetés en raison d'un deuil; ou l'interdiction d'achat de billets combinés. Il y avait également des plaintes au sujet des prix de vols internationaux. À la fin de l'année, toutes les enquêtes sur ces plaintes demeuraient en instance, souvent parce qu'une des parties concernées avait présenté de nombreuses demandes de prolongation et que l'autre les avait acceptées.

En 2000, l'Office a rendu une décision très importante touchant les consommateurs, soit la décision n° 472-A-2000. Celle-ci fait suite à une plainte déposée par le Canadian Standard Travel Agent Registry concernant certaines pratiques de construction des prix et d'émission des billets – notamment le concept « d'unité de tarification » – adoptées par l'Association du transport aérien international et les transporteurs qui en sont membres. Dans sa décision, l'Office a souligné qu'en ce qui concerne les règles de construction des prix applicables au transport entre le Canada et une destination étrangère, il n'accepterait normalement pas le dépôt de tarifs susceptibles d'être discriminatoires à l'endroit des Canadiens en raison de leur nationalité ou du lieu de résidence, et qui pourraient les empêcher de bénéficier de prix inférieurs. L'Office a aussi jugé que certains éléments du concept d'unité de tarification étaient déraisonnables parce qu'ils empêchaient les consommateurs de profiter de prix moins élevés dans les cas où le prix total d'un voyage multitronçons est inférieur au tarif direct. Par conséquent, l'Office a conclu qu'il n'accepterait pas ordinairement le dépôt de tarifs pour des vols entre le Canada et une destination étrangère, si ces tarifs :

- limitent la publicité des prix prévus à d'autres pays que le Canada;
- limitent la vente de billets à de tels prix ou l'accès à ces billets aux personnes qui ne sont pas des résidents canadiens;
- interdisent aux voyageurs d'acheter un billet pour chaque tronçon d'un voyage lorsque le prix total serait inférieur à celui du tarif direct.

En 2000, les compagnies aériennes ont déposé auprès de l'Office 14 153 demandes distinctes en vue de modifier ou d'ajouter des prix, des taux ou des conditions de transport pour des vols internationaux. Environ 85 p. 100 des demandes ont été transmises électroniquement à l'Office. Le traitement des demandes sur support électronique permet à l'Office d'accroître sa productivité et de donner davantage de souplesse aux compagnies aériennes.

Application de la Loi et des règlements

Le programme d'application de la Loi et des règlements vise à encourager l'observation volontaire de la Loi, du *Règlement sur les transports aériens* et du *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* (*Règlement sur la formation du personnel*). Le programme comporte deux grands volets : les inspections périodiques et les enquêtes ciblées. Le programme est exécuté à partir de bureaux à Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton et Vancouver.

En 2000, l'Office a mené 267 inspections périodiques auprès de transporteurs aériens au Canada et d'exploitants de terminaux de passagers, et a relevé 123 infractions. Il a également mené 29 enquêtes sur des transporteurs ou des personnes soupçonnés d'exploiter illégalement des services aériens au Canada et a relevé un certain nombre d'infractions.

Programme de sanctions administratives pécuniaires

Après de vastes consultations, l'Office a mis un œuvre à la fin de 1999 un programme de sanctions administratives pécuniaires. Ce programme permet à l'Office de mieux adapter les sanctions à la nature des infractions commises.

Comme la première étape du processus de sanctions administratives est habituellement l'émission d'un avertissement officiel plutôt que l'imposition d'une amende, les transporteurs ont amplement le temps de prendre les mesures correctives nécessaires avant d'encourir une amende. Par le passé, l'Office avait, comme seuls moyens de faire observer la loi, les avertissements non officiels, les ordonnances d'interdiction, les suspensions ou révocations de licence et les poursuites judiciaires. Ces mesures sont de nature administrative ou judiciaire. Il n'y avait pas de mesure intermédiaire. Bien que ces moyens de contrainte existent encore, l'Office dispose dorénavant, avec les sanctions administratives pécuniaires, d'un moyen additionnel pour l'application de la Loi.

En 2000, des agents désignés ont émis 18 avertissements. L'Office n'a reçu que deux demandes de révision de décision à la suite de ces avertissements. L'une de ces demandes a été retirée par la suite. Dans l'autre cas, après examen formel, l'Office a maintenu l'avertissement donné par l'agent désigné.

L'Office a également émis en 2000 quatre avis d'infraction présumée de la loi. Dans chaque cas, le contrevenant présumé n'avait pas payé dans les délais impartis une amende qui lui avait été imposée. Conformément aux dispositions législatives, l'Office a saisi le Tribunal de l'aviation civile de ces affaires. L'un des contrevenants présumés a payé avant la tenue de son audience l'amende qui lui avait été imposée. À la fin de l'année, le Tribunal n'avait pas encore entendu les trois autres cas en cause.

Transport maritime

Loi sur le pilotage

Selon la *Loi sur le pilotage*, les administrations de pilotage établissent des tarifs pour les droits de pilotage. Toute personne intéressée qui estime que le tarif proposé porte atteinte à l'intérêt public peut présenter ses objections à l'Office. L'Office doit faire enquête et formuler une recommandation à l'administration. Cette dernière doit alors réagir en conséquence. L'Office doit rendre une décision dans un délai de 120 jours à moins que les parties concernées ne s'entendent pour prolonger ce délai.

De nouveaux règlements tarifaires sont entrés en vigueur sans opposition en 2000, mais un projet de tarif publié par l'Administration de pilotage des Laurentides le 16 septembre 2000 a suscité l'opposition de l'Association des armateurs canadiens, de Cargill Limited, Les Silos Port-Cartier et de la Commission canadienne du blé. La Fédération maritime, la Corporation des pilotes du Bas-Saint-Laurent, la Corporation des pilotes du Saint-Laurent Central et la Chambre de commerce maritime ont demandé d'être reconnus comme intervenants dans cette affaire. Dans le cadre de son enquête, l'Office a décidé de tenir des audiences à Montréal, du 10 au 12 janvier 2001. Il devait rendre sa décision au début de 2001.

Le 30 décembre 2000, l'Administration de pilotage du Pacifique a publié un projet de tarif dans la partie I de la *Gazette du Canada*. En janvier 2001, la Chamber of Shipping of British Columbia a présenté une objection à ce projet de tarif. L'enquête de l'Office à ce propos est actuellement en cours et l'Office a prévu une audience à Vancouver du 9 au 11 avril 2001.

Loi sur le cabotage

Selon la *Loi sur le cabotage*, le ministre du Revenu peut délivrer un permis de cabotage autorisant un navire étranger à se livrer à des activités commerciales dans les eaux canadiennes uniquement si l'Office a établi qu'aucun navire canadien convenable ne peut mener à bien l'activité proposée dans la demande. Si l'activité proposée comporte le transport de passagers, l'Office doit également déterminer s'il existe un service maritime identique ou semblable faisant appel à un ou plusieurs navires canadiens.

En 2000, l'Office a reçu 110 demandes de licence de cabotage : sept ont été retirées par la suite, 96 décisions étaient favorables à l'importation d'un navire étranger, quatre ne l'étaient pas et trois ont été rejetées parce que le requérant n'était pas canadien et n'avait pas fourni le nom d'un agent responsable de la demande.

Loi dérogatoire sur les conférences maritimes

L'Office administre la *Loi dérogatoire sur les conférences maritimes* qui exempte les conférences maritimes de la *Loi sur la concurrence* et leur permet d'établir des tarifs et des conditions de service communs, à condition qu'ils observent les exigences relatives au dépôt de documents.

Pour faire suite à une demande du représentant d'une des conférences, l'Office accepte maintenant les dépôts par voie électronique.

Loi maritime du Canada

Selon la *Loi maritime du Canada*, l'Office a pour mandat de faire enquête sur les plaintes selon lesquelles les droits imposés par les autorités portuaires et la Corporation de Gestion de la Voie Maritime du Saint-Laurent sont injustement discriminatoires. L'Office a le mandat connexe d'enquêter sur les plaintes selon lesquelles les droits imposés par la Corporation du pont international et la société Les ponts Jacques-Cartier et Champlain sont injustement discriminatoires. L'Office n'a reçu en 2000 aucune plainte visant les droits associés à la voie maritime et aux ponts.

Ports

Au cours de l'année, l'Office a enquêté sur une plainte déposée au mois de décembre 1999 par la société Halterm Limited. Selon cette dernière, l'augmentation de 900 p. 100 des droits de location des installations imposés par l'Administration portuaire de Halifax était injustement discriminatoire, car elle plaçait Halterm dans une position exagérément ou déraisonnablement désavantageuse.

Au cours des plaidoiries, l'Administration portuaire de Halifax a tenté de faire reconnaître que l'Office ne jouissait pas de l'autorité nécessaire pour trancher la question. Le 4 février 2000, l'Office a fait connaître sa décision et a rejeté l'objection portant sur sa compétence. L'Administration portuaire de Halifax a demandé la permission de porter le dossier en appel devant la Cour d'appel fédérale. La Cour d'appel fédérale a rejeté cette demande le 19 avril 2000. Après plusieurs demandes de prorogation, l'Office a ouvert son enquête sur la plainte. Une audience publique a été prévue pour le 12 juin 2000, à Halifax.

Le 15 mars 2000, Westshore Terminals Ltd. a déposé une plainte auprès de l'Office en vue de faire reconnaître que les loyers de base et les droits de tonnage imposés par l'Administration portuaire de Vancouver étaient discriminatoires, que les droits acquittés par Westshore étaient injustement démesurés par rapport à ceux imposés à ses concurrents et à d'autres exploitants d'installations importantes à même le port, et que Westshore était placée dans une position injustement désavantageuse. Le 7 avril 2000, l'Office a décidé de faire enquête dans ce dossier. Plus tard, il a annoncé une audience publique provisoirement prévue à Vancouver le 21 août 2000.

Toutefois, le 15 mai 2000, l'Administration portuaire de Vancouver a déposé une pétition auprès du gouverneur en conseil en vue de renverser les décisions de l'Office de faire enquête sur les plaintes déposées tant par Halterm que par Westshore. Le 9 juin 2000, le Conseil privé a renversé la décision de l'Office dans ces deux dossiers. Westshore a poursuivi ses démarches auprès de l'Office,

mais le 20 juillet 2000, conformément à la décision du gouverneur en conseil, l'Office a établi qu'il ne pouvait pas entendre les causes de Westshore ou de Halterm. Westshore a obtenu la permission de porter la décision de l'Office devant la Cour d'appel fédérale. La cause sera entendue à Vancouver au mois de mai 2001.

Médiation

Dans le cadre d'une nouvelle politique gouvernementale appuyée par Justice Canada, l'Office a lancé le 2 juin 2000 son projet pilote de médiation sous l'égide de la Direction générale des transports ferroviaire et maritime. L'événement s'est déroulé lors de la conférence annuelle de la Semaine nationale des transports, à Windsor (Ontario). Le projet pilote de médiation a pour objet de donner aux parties un autre outil de règlement de différends s'ajoutant au processus d'audience de l'Office. Dans son rapport annuel de 1999, l'Office s'était engagé à aider les parties à régler leurs différends grâce à un système plus simple, mieux adapté et moins litigieux que les systèmes existants.

L'Office estime que dans certains cas, la médiation constitue un meilleur moyen de régler les différends que les méthodes traditionnelles, car elle est souvent plus simple et plus rapide. La médiation aide également à améliorer la communication entre les parties, surtout chez celles qui continuent à avoir des rapports entre elles. Outre ces avantages, les parties sont habituellement profondément engagées à l'égard d'une entente conclue par médiation, étant donné qu'elles participent conjointement à la mise au point d'une solution répondant à leurs besoins particuliers.

Au cours de la phase pilote, l'Office a mis sur pied un système de médiation en collaboration avec ses clients (par l'entremise du Comité consultatif sur le règlement des différends), des spécialistes de la médiation et d'autres tribunaux et organismes offrant déjà des services de médiation.

L'Office a organisé pour ses membres et son personnel plusieurs ateliers de formation consacrés aux techniques et aux processus de la médiation. À l'heure actuelle, l'Office compte 20 médiateurs qui ont terminé un programme de formation intensif spécialement adapté à ses besoins particuliers.

Pour faire connaître le nouveau programme aux diverses parties, l'Office a produit et largement diffusé une brochure intitulée *Règlement des différends par la médiation.* On peut obtenir une copie électronique du document sur le site Web de l'Office, de même que les formulaires et les renseignements pertinents. En plus de publier la brochure, l'Office a organisé des séances d'information où étaient invités des représentants des gouvernements provinciaux, des municipalités, des expéditeurs, des compagnies ferroviaires et d'autres parties intéressées, et a présenté de l'information sur le projet pilote au cours de diverses réunions.

Plusieurs demandes de médiation ont été adressées à l'Office. Selon les premières indications, les parties qui ont eu recours au service de médiation

de l'Office l'ont trouvé utile. De plus, les parties ont indiqué qu'elles auraient de nouveau recours à ce processus si le besoin s'en faisait sentir.

À l'origine, le projet pilote a été mis en œuvre pour une période d'un an en vue de valider le principe du système et de déterminer dans quelle mesure la médiation pouvait servir à régler divers genres de différends touchant le transport ferroviaire. L'Office a ensuite prolongé le projet pilote jusqu'au 30 juin 2002 pour se donner le temps d'évaluer pleinement les effets et les avantages de la médiation et pour informer les parties sur la médiation.

Transport ferroviaire
Projet de loi C-34

Le 1er août 2000, à la suite des examens du système canadien de transport et de manutention du grain menés par le juge Willard Estey et M. Arthur Kroeger, le gouvernement a adopté le projet de loi C-34 modifiant la *Loi sur les transports au Canada*. Les modifications visent à réformer et à améliorer le réseau de transport du grain. Le projet de loi compte un certain nombre de dispositions qui ont une incidence directe sur le mandat de l'Office; il en sera question tout au long de la section sur le transport ferroviaire.

Le projet de loi C-34 remplace la réglementation des taux maximums applicables au transport du grain par la réglementation des revenus maximums que peuvent gagner la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique Limitée (CP) en transportant du grain. De plus, les tarifs associés aux mouvements d'un wagon de grain en provenance d'embranchements ne pourront pas dépasser de plus de 3 p. 100 les taux appliqués à des envois semblables sur les lignes principales.

En ce qui a trait au transfert et à la cessation de l'exploitation de lignes, le projet de loi C-34 prescrit de plus longues périodes d'avis et de négociation lorsqu'une compagnie de chemin de fer envisage d'interrompre le service sur une ligne, et il prévoit des solutions de rechange si les parties ne négocient pas de bonne foi le transfert d'une ligne. Les entreprises ferroviaires qui souhaitent abandonner le service sur un embranchement tributaire du grain doivent maintenant verser aux municipalités avoisinantes, pendant trois ans, un dédommagement annuel équivalant à 10 000 $ par mille de voie.

En ce qui a trait aux plaintes relatives au niveau de service, le projet de loi C-34 a modifié la Loi en ajoutant des dispositions particulières s'appliquant aux embranchements tributaires du grain. Lorsque l'Office détermine qu'un transporteur ferroviaire a dérogé à ses obligations en matière de service, il peut obliger la compagnie à ajouter la partie de la voie faisant l'objet de la plainte à son plan de trois ans et à indiquer son intention de prendre des mesures en vue de mettre un terme à l'exploitation de la ligne. Cet avis donnerait à l'exploitant d'une ligne ferroviaire sur courte distance ou à un gouvernement la possibilité d'acheter la ligne et de continuer de l'exploiter. Le projet de loi C-34 donne également à l'Office le pouvoir d'accorder des droits de circulation à une autre

compagnie de chemin de fer à la suite d'une plainte liée au niveau de service, s'il estime qu'un transporteur a dérogé à ses obligations à cet égard. Toutefois, cette disposition ne s'applique qu'aux embranchements tributaires du grain.

Infrastructure ferroviaire

L'infrastructure ferroviaire comprend l'emprise d'un chemin de fer, les rails, les installations connexes, les dispositifs de sécurité et d'autres éléments matériels semblables nécessaires à son exploitation. Le mandat de l'Office en la matière s'applique dès qu'un intervenant souhaite construire ou exploiter une telle infrastructure, jusqu'à ce qu'elle cesse de servir.

Certificats d'aptitude et approbation de construction

L'Office émet des certificats d'aptitude lorsqu'il est convaincu qu'une compagnie proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer détient une assurance-responsabilité adéquate. L'Office peut également modifier les certificats déjà émis en fonction des changements survenus dans les activités ferroviaires, les suspendre ou les annuler.

En 2000, en plus de contrôler les certificats existants, l'Office a émis de nouveaux certificats à la Kelowna Pacific Railway Ltd., de la Colombie-Britannique, ainsi qu'au Capital Railway, relativement à la construction projetée d'un service de train de banlieue léger dans la région de la capitale nationale. L'Office a également modifié le certificat du Chemin de fer Ottawa Central. À la fin de l'exercice, l'Office se penchait sur une demande de certificat d'aptitude présentée par l'Agence métropolitaine de transport relativement à son service de train de banlieue, lequel se sert principalement des voies ferrées du CN et du CP dans la région de Montréal. On peut trouver une liste complète des chemins de fer ayant reçu des certificats d'aptitude fédéraux au chapitre 6 et sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca).

Sous réserve de certaines exclusions, l'Office doit également approuver l'emplacement de tout nouveau chemin de fer projeté, y compris les lignes principales, les embranchements, les voies d'évitement, les lignes secondaires, les cours de triage et les autres voies auxiliaires. En 2000, le CP a demandé à l'Office la permission de construire la ligne secondaire Scotford, au nord d'Edmonton. D'autres demandes de construction de lignes traversant celles d'autres entreprises ferroviaires demeurent en instance, en attente de négociations entre les parties.

Différends en matière d'infrastructure

L'Office règle les différends en matière d'infrastructure survenant entre les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale et les parties entretenant des rapports avec elles. Il peut s'agir de municipalités, d'administrations routières, d'entreprises de services publics, de propriétaires de terrains privés et de personnes habitant à proximité des installations.

En 2000, par ses décisions et ses arrêtés, l'Office a tranché 66 différends portant sur des franchissements routiers, 14 différends liés à des franchissements par dessertes et deux différends portant sur des passages à niveau privés. De plus, l'Office a reçu 111 ententes déposées par des parties qui avaient mené à terme leurs propres négociations relativement à des franchissements de la voie ferrée. L'Office a également rendu trois décisions dans des dossiers de répartition des coûts entre les chemins de fer et d'autres parties relativement aux dispositifs de protection des voies ferrées, comme la signalisation de passages à niveau. Une décision de la Cour d'appel fédérale a confirmé la compétence de l'Office dans la répartition des coûts associés aux ouvrages ferroviaires faisant l'objet d'un différend, que ces ouvrages soient projetés ou déjà construits.

L'Office a également réglé une plainte portant sur les factures remises aux municipalités par des entreprises ferroviaires pour des travaux réalisés sur des passages à niveau et des dispositifs de protection.

L'Office continue de consulter les chemins de fer, les associations municipales et Transports Canada en vue d'actualiser le contenu, la présentation et le niveau des taux dans un nouveau *Guide des frais ferroviaires pour la construction et l'entretien des franchissements routiers* (anciennement connu sous le nom de Directives de l'annexe A). Les parties concernées par ces travaux pourront se servir du guide pour régler leurs différends.

Au cours de l'année, l'Office a également tranché des différends qui ne touchaient pas la sécurité mais qui découlaient de l'exploitation d'un chemin de fer, principalement à l'égard du bruit, des vibrations, de la pollution ou du drainage. L'Office a tenté de régler de tels différends sans recourir à une instance judiciaire, mais a émis des arrêtés ou rendu des décisions lorsque cela s'imposait. En 2000, l'Office a tranché 10 plaintes, participé à la résolution de huit autres et contrôlé l'observation par les parties de quatre de ses arrêtés.

Toutefois, à la fin de l'année, la Cour d'appel fédérale a établi que les enquêtes sur des plaintes concernant les effets associés aux opérations quotidiennes des chemins de fer ne relevaient pas du mandat de l'Office en vertu de la législation actuelle. Pendant que le gouvernement évalue les conséquences de cette décision, l'Office offrira l'aide qu'il peut, y compris des services de médiation et de facilitation, pour aider les parties à régler non seulement les huit dossiers restants à la fin de l'exercice, mais également tout nouveau problème lié au bruit, à la fumée, aux vibrations ou autres problèmes semblables.

Lorsque l'Office reçoit une demande portant sur la construction d'une ligne de chemin de fer, il doit en évaluer l'incidence sur l'environnement, selon les dispositions de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale.* En 2000, l'Office a rendu 15 décisions à l'issue d'examens environnementaux préliminaires. Il a autorisé les projets après s'être assuré qu'en observant les mesures imposées, le requérant atténuerait tout effet négatif important sur l'environnement. De plus, l'Office participe activement à l'examen de la *Loi canadienne*

sur l'évaluation environnementale, plus précisément des dispositions législatives touchant le transport qui ont été modifiées ou qui sont sur le point de l'être.

Au cours de l'année, l'Office a également mené à bien 185 examens d'arrêtés ou de décisions antérieurs concernant principalement des franchissements routiers, à l'égard desquels les faits ou les circonstances pertinentes avaient changé. Dans la plupart des cas, la responsabilité légale des routes et des franchissements routiers était passée des gouvernements provinciaux à des administrations municipales. Il fallait donc changer les parties visées par ces arrêtés ou ces décisions.

Enfin, selon une entente avec la province de l'Ontario, l'Office applique au besoin les lois fédérales touchant les franchissements routiers aux chemins de fer relevant de la compétence de l'Ontario. En 2000, l'Office a émis deux arrêtés concernant les trains de banlieue de compétence provinciale en Ontario. L'Office peut conclure des ententes semblables avec d'autres provinces.

Transfert et cessation d'exploitation

Les compagnies ferroviaires peuvent rationaliser leur réseau ferroviaire sans approbation réglementaire, si elles suivent le processus prescrit par la Loi, telle que modifiée en 2000 par le projet de loi C-34. En 2000, l'Office a reçu 14 avis de compagnies indiquant qu'elles avaient cessé d'exploité 288,3 km de voies (y compris des lignes secondaires) suivant ce processus. De plus, l'Office a été informé de trois transferts de lignes totalisant 745,2 km à des organismes fédéraux et provinciaux.

En vertu de la Loi, les compagnies ferroviaires ne sont pas obligées de suivre le processus prescrit pour rationaliser les voies auxiliaires comme les voies d'évitement, les lignes secondaires et les voies de triage. En réponse à une demande et à une plainte, l'Office a eu deux fois à déterminer si certains tronçons de voies entraient dans cette catégorie.

L'Office peut aussi être appelé à déterminer si une compagnie ferroviaire a respecté le processus de transfert et de cessation d'exploitation prescrit par la Loi. Il a rendu quatre décisions de cette nature, dans le cas de lignes au Yukon et au Manitoba. En premier lieu, l'Office a rendu un jugement selon lequel la British Yukon Railway avait respecté les dispositions de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux* lorsqu'elle a cessé d'exploiter une voie et transféré un tronçon de voie de sa compagnie White Pass & Yukon Route Railway au gouvernement du Yukon et à la ville de Whitehorse. Les trois autres décisions concernaient des plaintes visant le CN formulées par les municipalités rurales de Minitonas, d'Ethelbert, de Mountain et de Dauphin, et par le village d'Ethelbert au Manitoba. L'Office a établi que le CN s'était conformé à la Loi lorsqu'il a conclu des négociations avec le village d'Ethelbert en vue du transfert de sa subdivision Cowan. Le CN n'avait plus d'obligation à l'égard de la ligne ferroviaire à partir du moment où il a présenté un avis de cessation d'exploitation à l'Office, même si des discussions

concernant le transfert éventuel de la ligne se sont poursuivies après qu'il a produit cet avis.

La subdivision Cowan du CN sera l'une des premières subdivisions assujetties à la disposition d'indemnisation de 10 000 $ par mille de voie introduite dans la Loi par le projet de loi C-34. Ce projet de loi traitait également de l'éventuelle segmentation des embranchements en prévoyant qu'une compagnie qui cesse d'exploiter un segment d'un embranchement tributaire du transport du grain doit continuer d'exploiter la portion restante pendant trois ans à moins que le Ministre conclue que ce ne serait pas dans l'intérêt public.

Plaintes sur les services et les tarifs ferroviaires

Dans la plupart des situations commerciales, les expéditeurs et les transporteurs négocient entre eux les tarifs-marchandises et les services à fournir. Si les négociations échouent, les expéditeurs ont divers recours. L'Office aide à résoudre les différends entre expéditeurs et transporteurs ferroviaires. L'Office enquête sur les plaintes touchant les questions suivantes :

- interconnexion;
- prix de ligne concurrentiels;
- prix pour lignes uniques;
- prix communs;
- droits de circulation;
- utilisation conjointe des voies;
- niveau de service.

De plus, l'Office gère le processus d'arbitrage des propositions finales.

Processus d'arbitrage

Le projet de loi C-34 a permis d'accélérer le processus d'arbitrage des propositions finales. Les parties peuvent maintenant faire appel à un arbitre ou à un panel de trois arbitres, qui pourront rendre une décision après avoir entendu l'affaire selon un processus sommaire. Celui-ci comporte un délai de 30 jours si l'Office établit que selon la proposition finale d'un expéditeur, la valeur des frais de transport de marchandises est inférieure à 750 000 $. Si la valeur des frais de transport dépasse 750 000 $, l'arbitre dispose de 60 jours pour rendre une décision à moins que les parties ne s'entendent sur un autre délai. Au cours des années précédentes, certains expéditeurs et transporteurs avaient jugé que les arbitres ne possédaient pas de connaissances suffisantes pour traiter des questions de transport. L'Office a donc dressé une liste d'arbitres qui précise leurs domaines de compétence respectifs. L'Office a également adapté ses publications sur l'arbitrage des propositions finales aux nouvelles exigences énoncées dans le projet de loi C-34. Les versions électroniques de ces publications sont publiées sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca).

En 2000, l'Office n'a reçu qu'une seule demande de services d'arbitrage des propositions finales. Comme la Loi permet aux parties ayant soumis leur différend à l'arbitrage des propositions finales de préserver leur anonymat, l'Office ne peut donner qu'un aperçu d'ensemble des cas traités. En examinant la demande d'arbitrage qu'il a reçue, l'Office a déterminé que l'affaire ne pouvait pas faire l'objet d'un arbitrage puisque les questions soulevées étaient traitées dans le contrat qui liait toujours les deux parties.

En 2000, l'Office a traité une demande de dédommagement et des plaintes de producteurs concernant les lieux de chargement des wagons de producteurs et le niveau de service.

Gordon Moffat

L'Office a examiné la demande de Gordon Moffat, expéditeur de Terre-Neuve, concernant l'adjudication des dépenses découlant de sa participation au procès qui a abouti aux décisions de l'Office portant les numéros LET-R-337-1997 et 300-R-1999. L'Office a accepté d'indemniser M. Moffat pour les frais encourus. Au mois d'octobre, l'Office a transmis au CN pour paiement la taxation du mémoire des frais de M. Moffat, portant le numéro 2000-178-R-2000 TAX.

Plaintes des producteurs concernant les wagons de producteurs

Tout au long de 2000, les expéditeurs de grain ont fait part à l'Office de leurs inquiétudes au sujet de l'abandon des voies d'évitement par les compagnies ferroviaires et des conséquences que cela pourrait avoir sur l'accès des producteurs de grain aux lieux de chargement des wagons de producteurs. L'Office a renseigné les expéditeurs sur leurs droits et sur les responsabilités de l'Office en ce qui a trait au règlement des plaintes concernant les tarifs, les services et l'accès concurrentiel. L'Office a encouragé les parties à régler leurs différends à l'amiable, dans la mesure du possible.

En juin 2000, cinq producteurs primaires de grain ont déposé une plainte contre le CN, affirmant que celui-ci n'avait pas respecté les obligations prévues par la Loi en cessant d'exploiter une ligne de la subdivision Cowan, au Manitoba. Dans sa décision nº 647-R-2000, l'Office a conclu que le CN avait donné un avis convenable de cessation d'exploitation de la ligne. La plainte a donc été rejetée.

En octobre 2000, en réponse aux inquiétudes exprimées par les producteurs de grain, l'Office a demandé au CN et au CP de tenir à jour la liste des lieux de chargement des wagons de producteurs et des points d'échange interréseaux. Les deux compagnies ferroviaires ont informé l'Office qu'elles avaient publié les listes complètes de ces points, y compris sur leurs sites Web.

Village de Stenen (Saskatchewan)

En octobre 1999, au nom de son village et du Comité de préservation du silo de Stenen, le maire de Stenen, en Saskatchewan, a demandé à l'Office d'ordonner au CN de remettre immédiatement en opération la voie d'évitement de Stenen. L'Office a enquêté sur cette plainte et rendu une décision le 15 février 2000, selon laquelle le CN n'avait pas manqué à son obligation en tant que transporteur

public de fournir des installations convenables pour le transport et la livraison de marchandises. Cette décision porte le numéro 103-R-2000.

L'Office a constaté que la voie d'évitement faisait l'objet d'un accord privé entre le CN et une tierce partie, la Saskatchewan Wheat Pool. Il a été démontré que le CN était propriétaire de la voie d'évitement mais que la Saskatchewan Wheat Pool l'avait prise à bail. Les obligations du CN à Stenen se limitaient donc au transport de marchandises pour le compte de la Saskatchewan Wheat Pool.

Le 25 juin 2000, le maire de Stenen a déposé une demande de révision de la décision de l'Office, alléguant que des circonstances et faits nouveaux étaient apparus depuis la décision rendue par l'Office. Le maire affirmait que la décision de l'Office reposait presque entièrement sur des renseignements erronés quant au bail contracté par la Saskatchewan Wheat Pool et quant à la capacité de l'autre lieu de chargement proposé par le CN pour répondre aux besoins. L'Office a jugé qu'il n'y avait pas de circonstances ou de faits nouveaux.

Modifications législatives ayant une incidence sur les coûts de transport du grain de l'Ouest

Le 26 avril 2000, conformément à l'article 149 de la Loi, l'Office a rempli son obligation de fixer des taux pour le mouvement du grain de l'Ouest pour la campagne 2000–2001. Toutefois, ces taux n'ont pas été appliqués puisque le Parlement a approuvé les modifications apportées à la Loi, lesquelles comprennent un nouveau régime de réglementation des taux pour l'acheminement du grain de l'Ouest. Depuis le 1er août 2000, l'Office ne fixe plus de taux maximums pour l'expédition du grain de l'Ouest.

Les revenus touchés par CN et CP ne doivent toutefois pas dépasser un certain revenu admissible maximal, soit le « plafond de recettes ». L'Office détermine les revenus admissibles et veille au respect des plafonds établis. Pour la campagne agricole 2000–2001, suite à l'amendement de la Loi, le revenu admissible maximal que peuvent ainsi gagner le CN et le CP dans l'ensemble du système a été fixé à environ 27 $ la tonne, soit une réduction de 6 $ la tonne.

Revenus des compagnies ferroviaires, plafonds et respect des règlements

À compter de la campagne agricole 2000–2001, l'Office doit déterminer les revenus réels et les plafonds de recettes du CN et du CP pour la manutention et le transport du grain. Il doit calculer ces montants au plus tard le 31 décembre suivant la fin de la campagne qui s'est terminée le 31 juillet. Il calcule les plafonds en se fondant sur des renseignements de l'année de référence et de la campagne agricole visée.

En novembre 2000, l'Office a entrepris des consultations avec l'industrie du grain pour déterminer le revenu et les réductions admissibles à l'égard du mouvement du grain. L'Office déterminera ces montants pour la campagne agricole 2000–2001 d'ici le 31 décembre 2001. S'il constate que le revenu d'une compagnie ferroviaire excède son revenu admissible maximal pour la campagne

agricole, la compagnie devra rembourser l'excédent et toute pénalité réglementaire. Il revient au gouverneur en conseil d'établir les règlements relatifs aux remboursements et aux pénalités.

Coût du capital

Le coût du capital est le rendement que les investisseurs attendent des fonds qu'ils fournissent pour des investissements. La *Loi sur les transports au Canada* et les règlements applicables reconnaissent que ce coût fait partie des frais d'exploitation d'un chemin de fer. Le coût du capital comprend les coûts du financement de l'achat de biens immobilisés – à savoir, l'intérêt de la dette et le rendement des capitaux propres. Le coût de la dette correspond à l'intérêt versé sur les obligations correspondantes. Pour calculer le coût du capital-actions, ou le rendement auquel les investisseurs s'attendent, on doit analyser des modèles financiers et évaluer les risques.

Chaque année, l'Office approuve les taux du coût du capital qui serviront dans le calcul des prix d'interconnexion et d'autres coûts des compagnies ferroviaires. Depuis l'adoption du projet de loi C-34, l'Office approuvera les taux du coût du capital qui servent au calcul de l'indice des prix composite afférent au volume, à partir duquel il déterminera les plafonds de recettes des compagnies ferroviaires pour le mouvement du grain de l'Ouest.

Jusqu'en 2000, l'Office ne disposait pas de données commerciales suffisantes pour calculer un taux unique du coût du capital applicable au CN. L'Office a besoin de données commerciales et de renseignements du marché sur au moins cinq ans pour calculer le taux exact du coût du capital. Comme la législation concernant le transport du grain a été modifiée et que cinq années se sont écoulées depuis que le CN est devenu une société cotée en bourse, l'Office a décidé de calculer un taux distinct de coût du capital applicable au CN pour la campagne 2001–2002. L'Office calculera ce taux au début de 2001.

En vertu de la Loi, l'Office doit toujours fixer des tarifs commercialement raisonnables et équitables. De plus, l'Office peut être appelé à fixer, sur une base ponctuelle, les coûts variables du transport pertinents à une plainte au sujet d'un prix ou du niveau de service.

Détermination de la valeur nette de récupération

L'article 143 de la Loi exige que les compagnies de chemin de fer offrent publiquement une ligne de chemin de fer aux fins de la poursuite de son exploitation, avant que celle-ci cesse d'être exploitée. Si, après ces annonces, la ligne n'a pas trouvé preneur, la compagnie doit offrir tous les intérêts qu'elle y détient aux gouvernements fédéral et provinciaux et aux administrations municipales et régionales pour un prix n'excédant pas sa valeur nette de récupération. Un gouvernement ou une administration qui accepte cette offre peut utiliser la ligne à quelque fin que ce soit.

Comme on l'a mentionné précédemment, le projet de loi C-34 a modifié les dispositions de transfert et de cessation d'exploitation qui figurent dans la Loi. Ces modifications permettent notamment que la détermination de la valeur nette de récupération de la ligne soit réalisée avec la participation des parties à des négociations commerciales visant à continuer l'exploitation de la ligne. Cette nouvelle disposition permet aussi à l'Office d'ajuster la valeur nette de récupération d'une ligne en fonction du coût de remplacement d'éléments d'actif qui ont été retirés de la ligne par la compagnie en vue de réduire le trafic. L'Office n'a encore reçu aucune demande en ce sens.

Si un gouvernement accepte l'offre d'une compagnie ferroviaire de transférer une ligne, les parties disposent de 90 jours suivant l'acceptation de l'offre pour s'entendre sur la valeur nette de récupération de la ligne. Faute d'accord, l'Office peut, sur demande d'une des parties, en déterminer la valeur nette.

Pouvoirs particuliers

En vertu de la législation du Manitoba, l'Office est habilité à agir comme arbitre dans certains différends concernant la valeur nette de récupération d'une ligne relevant de cette province. Ces dispositions visent à offrir aux citoyens et aux gouvernements un recours réglementaire de plus, lorsque cela s'avère nécessaire.

Subdivision Cudworth du CN

Après que le CN a demandé qu'on établisse la valeur nette de récupération de sa subdivision Cudworth, en Saskatchewan, plusieurs municipalités rurales ont demandé à l'Office de rendre une décision préliminaire excluant du calcul de la valeur nette de récupération la valeur des éléments d'actif financés aux termes de diverses ententes de remise en état des embranchements. Après s'être penché sur la demande, l'Office a décidé de tenir une audience publique. Au début de 2000, l'Office a conclu dans sa décision n° 33-R-2000 que la valeur des éléments d'actif liés à la remise en état devrait être comprise dans la détermination de la valeur nette de récupération.

Avant d'évaluer la ligne ferroviaire, l'Office devait établir si les arrêtés municipaux sur les réclamations avaient une incidence sur la valeur des biens faisant partie d'une évaluation de valeur nette de récupération.

Après avoir entendu les arguments et les commentaires des parties intéressées, l'Office a établi dans sa décision n° 445-R-2000 que les arrêtés sur les réclamations auxquels les municipalités rurales faisaient allusion ne devaient pas être pris en compte dans une détermination de la valeur nette de récupération de la subdivision. Deux des cinq membres du panel n'étaient pas d'accord avec la décision; selon eux, les répercussions de certains arrêtés devaient être prises en compte.

Subdivision Arborfield du CN

Au mois de septembre 1999, l'Office a rendu une décision provisoire sur la valeur nette de récupération de la subdivision Arborfield du CN. Dans sa décision, l'Office a noté que le CN n'avait pas fourni suffisamment de renseignements sur les biens donnés, ni sur l'ampleur de la contamination de l'emprise. L'information sur les biens donnés aurait pu changer le nombre d'éléments d'actif à prendre en compte en attendant le dénouement de l'audience de l'Office dans ce dossier, alors que l'ampleur de la contamination pouvait avoir une incidence sur la valeur des terres. Sans cette information, l'Office ne pouvait pas clore son évaluation de la valeur nette de récupération. Le CN a par la suite présenté un affidavit relativement aux biens donnés et à la contamination de l'environnement. Après avoir examiné cette information, l'Office a rendu sa décision finale au mois de mars 2000 et a établi que la valeur nette de récupération n'avait pas à être ajustée en fonction de ces facteurs.

Frais ferroviaires

L'Office recueille des données aux fins de l'établissement des frais ferroviaires qu'il utilise dans son modèle réglementaire de prévision des coûts, en vue de déterminer les coûts associés aux activités de marchandises de la classe 1. Il actualise les coûts annuellement, selon les données fournies par le CN et le CP. En vue de continuer à alléger le fardeau réglementaire comme le souhaitent ses clients, l'Office a réalisé une analyse approfondie et consulté les parties, et il ajuste son modèle de prévision des coûts afin de réduire les exigences imposées au CN et au CP en matière de présentation de rapports.

L'Office se sert à l'heure actuelle de son modèle de prévision des coûts lorsqu'il est question de trancher des différends liés au service ferroviaire et aux taux, d'établir des taux pour l'interconnexion, d'examiner les frais généraux de l'annexe A et de mener à bien d'autres activités réglementaires touchant les taux.

Interconnexion

Conformément au paragraphe 128(1) de la Loi, l'Office a élaboré le *Règlement concernant l'interconnexion du trafic ferroviaire*. Ce règlement fixe les taux associés à l'interconnexion du trafic ferroviaire dans quatre zones différentes, dans un rayon de 30 km.

En fixant un taux d'interconnexion, l'Office tient compte des coûts variables moyens de l'ensemble des mouvements du trafic assujettis à ce taux. Le taux ne doit pas être inférieur aux coûts variables du trafic ferroviaire, tels que les établit l'Office. D'une année à l'autre, l'Office passe en revue les opérations d'interconnexion en vue de déterminer si des changements aux taux d'interconnexion s'imposent. L'Office n'a pas modifié ces taux en 2000.

Indices de prix antérieur

L'Office établit des indices de prix pour le CN et le CP afin de déterminer le niveau de changement dans les prix des intrants ferroviaires. L'Office se sert de ces indices pour fixer le plafond de recettes que peuvent générer le CN et le CP

relativement au transport du grain de l'Ouest, de même que pour établir les coûts réglementaires.

Paiements de subventions aux chemins de fer

L'Office a reçu la dernière demande de subvention en 1999 et a versé le dernier paiement en 2000, ce qui mettait fin au programme de subventions.

Communiquer avec les Canadiens : le transport ferroviaire et maritime

L'Office a continué de communiquer avec les membres de l'industrie ferroviaire à maintes reprises en 2000, notamment en donnant des exposés ou en rencontrant des représentants du CN, du CP, de la Hudson Bay Railway Company et de la Ottawa Light Rail Company. Parmi les associations municipales consultées figurent, d'est en ouest, l'Union des municipalités du Québec (Québec), l'Organisation ontarienne des petites municipalités urbaines (Belleville), l'Association des municipalités de l'Ontario (Toronto), la Rural Ontario Municipal Association (Toronto), l'Ontario Good Roads Association (Toronto), la Fédération canadienne des municipalités (London), l'Association of Manitoba Municipalities (Winnipeg) et l'Alberta Association of Municipal Districts and Counties (Edmonton).

Le personnel et les membres de l'Office ont donné des exposés portant sur un large éventail de sujets, y compris l'arbitrage des propositions finales, les questions d'infrastructure, le transfert et la cessation d'exploitation, les services de médiation et le rôle général de l'Office lors de nombreuses rencontres reliées au transport :

- Société de développement du corridor nord-ouest, Grande Prairie – exposé donné par la présidente;
- Conférence nord-américaine sur le transport des fertilisants, Tucson – exposé donné par la présidente;
- Institut canadien des engrais, Whistler – exposé donné par le personnel;
- Canadian Council of Forest Industries, Whistler – exposé donné par le personnel;
- Association canadienne d'acoustique, Québec – exposé donné par le personnel;
- Comité fédéral-provincial sur la sécurité ferroviaire, Saskatoon – exposé donné par le personnel;
- Ville de Pembroke, Pembroke – exposé donné par le personnel.

L'Office a également participé à des foires commerciales et à des réunions annuelles, dont les suivantes :

- Groupe de recherche sur les transports au Canada, Charlottetown;
- Conférence de Westac sur les économies en matière de transport et d'innovation, Vancouver;
- Conférence de l'Association of Canadian Port Authorities, Charlottetown;

- Conférence et foire commerciale de la Onshore/Offshore Technical Association, Halifax;
- Conférence sur les hydrocarbures extracôtiers de Terre-Neuve, St. John's;
- Association des transports du Canada, Edmonton;
- Saskatchewan Association of Rural Municipalities, Ottawa.

Le personnel a aussi continué d'expliquer les responsabilités de l'Office relativement au grain de l'Ouest. L'Office a tenu en mars 2000, à Winnipeg, des séances de consultation de l'industrie à propos de l'établissement d'un barème de taux pour le transport du grain de l'Ouest. Au mois de novembre, l'Office a publié un autre rapport de consultations dans lesquelles il demandait l'opinion de l'industrie sur les éléments et les facteurs à inclure dans le régime des plafonds de recettes ferroviaires provenant du transport du grain de l'Ouest. Après que le projet de loi C-34 est entré en vigueur et a modifié la Loi le 1er août 2000, le personnel a préparé et distribué deux nouvelles brochures : l'une expliquant les responsabilités de l'Office à l'égard du nouveau régime de plafonds de recettes et l'autre, soulignant les changements apportés par le projet de loi C-34 au processus de transfert et de cessation de l'exploitation.

En 2000, le personnel de l'Office a donné deux exposés à des délégations internationales en provenance de Chine et un autre à une délégation de l'Afrique du Sud. Ces exposés ont permis au personnel d'expliquer les responsabilités de l'Office à l'égard de l'établissement des frais ferroviaires, de l'analyse financière, du régime de réglementation associé au transport du grain de l'Ouest, de l'infrastructure ferroviaire et des plaintes présentées par les expéditeurs.

Au total, le personnel de l'Office a donné suite à des centaines de demandes de renseignements sur divers sujets, y compris les obligations relatives au niveau de service des chemins de fer, l'arbitrage des propositions finales, l'examen législatif de la Loi, l'interconnexion, les lieux de chargement des wagons de producteurs, les surestaries, les certificats d'aptitude, les différends portant sur les passages à niveau et le transfert et la cessation de l'exploitation de lignes ferroviaires. Le personnel a en outre profité de ces occasions, lorsque la situation s'y prêtait, pour expliquer les nouveaux services de médiation offerts par l'Office. L'Office a également reçu de nombreux appels à propos de ses travaux dans le dossier des frais ferroviaires et de son analyse du projet de loi C-34, puisque ces dossiers avaient trait aux récents examens Estey/Kroeger concernant le système de manutention et de transport du grain de l'Ouest.

Chapitre 2
Évaluation de l'effet de la Loi

CHAQUE ANNÉE, L'OFFICE ÉVALUE L'EFFET DE LA *LOI SUR LES TRANSPORTS AU Canada*, comme le prescrit le paragraphe 42(2) de la Loi, et résume dans son rapport annuel les difficultés rencontrées dans l'application de la Loi. Cette évaluation est fondée sur l'expérience de l'Office à l'égard de la Loi et sur les commentaires des fournisseurs et des utilisateurs de services de transport.

Transport aérien

Bien qu'aucune difficulté importante n'ait été soulevée en 2000 à l'égard des dispositions de la Loi concernant le transport aérien, certaines difficultés mineures sont tout de même apparues.

Publicité et vente de nouveaux services aériens (article 59)

Dans le cas d'un nouveau service aérien, l'article 59 interdit à une compagnie d'accepter des réservations et de vendre des services de transport avant de recevoir une licence. Ce concept ainsi que l'exigence d'une évaluation de la santé financière faisaient partie de la Politique canadienne de 1994 sur le transport aérien international, conçue pour protéger les consommateurs contre de nouveaux transporteurs canadiens proposant d'exploiter des services d'affrètement internationaux qui pourraient vendre des services de transport et ne pas les assurer par la suite.

En étendant la portée de l'article 59 à tous les services aériens accessibles au public, la Loi a appliqué l'interdiction aux transporteurs étrangers offrant des vols d'affrètement, aux transporteurs canadiens et étrangers bien établis qui offrent des services réguliers et qui désirent ajouter de nouveaux parcours, aux entreprises soumissionnaires de marchés publics et aux nouvelles entreprises qui désirent annoncer un service futur avant d'accepter des réservations.

L'Office a réussi à gérer la large portée de l'article 59 en usant de son pouvoir d'exempter les transporteurs de son application lorsque cette application n'apparaît ni nécessaire, ni souhaitable ou pratique. Toutefois, la mesure de protection des consommateurs énoncée dans la Politique canadienne de 1994 sur le transport aérien international mentionnait uniquement une interdiction pour les nouveaux transporteurs canadiens offrant des vols d'affrètement internationaux.

Avis d'interruption ou de réduction des services (article 64)

Les modifications à la Loi qui sont entrées en vigueur le 5 juillet 2000 ont étendu la portée de l'article 64. Un transporteur aérien est maintenant tenu d'aviser les collectivités touchées qu'il a l'intention de réduire ou d'interrompre des services aériens à un point de service canadien dans les trois situations suivantes :

- lorsque l'interruption de service projetée par le transporteur aurait pour effet qu'il n'y aurait plus de transporteur qui desserve un point de service ou qu'il n'y en aurait plus qu'un seul;
- lorsque la réduction de fréquence d'un service à moins d'un vol hebdomadaire aurait pour effet qu'il n'y aurait plus de transporteur qui offre au moins un vol hebdomadaire ou qu'il n'y en aurait plus qu'un seul;
- lorsque l'interruption d'un service aérien régulier sans escale offert à longueur d'année entre deux points au Canada aurait pour effet de réduire de 50 p. 100 ou plus la capacité de transport de passagers sur le trajet concerné.

Dans l'une ou l'autre de ces situations, le transporteur doit aviser les collectivités visées 120 jours avant la date d'interruption ou de réduction d'un service donné. Les transporteurs qui desservent un point depuis moins d'un an sont tenus de donner un avis de 30 jours. Un transporteur peut demander à l'Office de réduire la période de préavis.

Le transporteur doit publier son avis dans le journal au plus grand tirage qui dessert la collectivité visée par le changement apporté aux services aériens. Le transporteur doit également faire parvenir l'avis au ministre fédéral des Transports, au ministre des Transports de la province ou du territoire touché ainsi qu'à l'Office.

Si un transporteur licencié omet de se conformer à l'article 64, l'article 65 permet à l'Office de lui ordonner de rétablir le service, mais seulement s'il est saisi d'une plainte formulée par écrit et seulement s'il est possible pour le transporteur de le faire. Lorsque des déboires financiers entraînent l'interruption de toutes les opérations d'un transporteur aérien, il serait difficile pour l'Office de juger que le transporteur est en mesure de rétablir le service.

L'article 64 s'applique à tous les services aériens intérieurs, quelle que soit leur nature. Par exemple, des exploitants saisonniers ou des exploitants de gîtes, de même que certains exploitants de vols affrétés qui desservent un point temporairement, sont assujettis à l'exigence en matière d'avis. L'Office a réussi à traiter ces situations en usant de son pouvoir d'exemption lorsque cette exigence n'est ni nécessaire, ni souhaitable ou pratique. Il faudrait toutefois envisager de préciser dans la Loi que cette disposition ne s'applique qu'aux transporteurs aériens qui exploitent un service depuis au moins six mois. Cette modification exclurait les opérateurs saisonniers et permettrait aux transporteurs aériens de desservir un marché temporairement.

Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien

De récents changements à la *Loi sur les transports au Canada* ont donné lieu à la création d'un poste de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, lequel est tenu de faire rapport deux fois l'an. Son rapport doit, entre autres choses, faire état du nombre et de la nature des plaintes reçues, du nom de tous les transporteurs aériens contre lesquels des plaintes ont été déposées, ainsi que de tout problème systémique décelé.

Étant donné le manque de statistiques opportunes et uniformisées sur les opérations de chaque transporteur, il est difficile de comparer leur succès relatif à répondre aux attentes des passagers. Il est également plus difficile de comparer le rendement relatif d'un transporteur d'une période à une autre. L'exigence de rapports statistiques plus opportuns permettrait de renforcer le rapport du commissaire et de le rendre plus utile pour les voyageurs aériens lorsqu'ils doivent faire leur choix parmi divers transporteurs aériens. Cela permettrait de plus au commissaire de mieux évaluer les plaintes reçues et, plus encore, d'évaluer le succès relatif d'un transporteur dans la résolution de problèmes systémiques qu'il a identifiés précédemment.

Transport ferroviaire

Arbitrage

En juillet 2000, le projet de loi C-34 a modifié de plusieurs façons la *Loi sur les transports au Canada* à l'égard de l'arbitrage. Les transporteurs et les expéditeurs doivent maintenant soumettre simultanément leurs dernières offres à l'Office. Dans les cinq jours suivant leur réception, l'Office soumet le dossier à un arbitre ou à un groupe de trois arbitres. À moins que les parties ne conviennent d'un autre délai, le processus d'arbitrage doit se faire dans un délai de 60 jours, ou 30 jours lorsque le différend porte sur des frais de transport de marchandises inférieurs à 750 000 $.

De nombreuses demandes d'arbitrage ont soulevé des questions de compétence ou de procédure qui ont nécessité une décision de l'Office. Le projet de loi C-34 permet à l'Office, si l'expéditeur y consent, de statuer sur l'admissibilité de l'arbitrage **avant** de soumettre le dossier à l'arbitrage. Si l'expéditeur n'y consent pas, l'arbitrage se poursuit pendant que l'Office se penche sur les questions de compétence ou de procédure et une décision peut être rendue. Si l'Office détermine ensuite que l'affaire n'est pas admissible à l'arbitrage, la décision de l'arbitre peut être annulée. Si l'Office rend sa décision avant que l'arbitre ait rendu sa décision finale, le processus peut se poursuivre sous réserve de conditions fixées par l'Office. Étant donné que l'Office peut déterminer l'admissibilité de l'arbitrage d'un différend parallèlement à la tenue même de l'arbitrage, certaines parties s'inquiètent de la possibilité de devoir assumer les frais de procédures qui risquent d'être jugées plus tard, du moins en partie, non valides.

Afin d'aider les parties à éviter de soumettre des demandes irrecevables, l'Office a publié sur son site Web un résumé de ses décisions à l'égard de contestations procédurales. Les commentaires d'expéditeurs et de transporteurs

indiquent que les parties ont consulté ce sommaire avant de déposer ou de contester des demandes d'arbitrage.

Certificats d'aptitude

L'Office délivre des certificats d'aptitude aux parties désirant construire ou exploiter un chemin de fer de compétence fédérale, après avoir vérifié que le projet bénéficie d'une assurance responsabilité adéquate. Dans le passé, les parties ont voulu connaître les facteurs pris en compte par l'Office pour déterminer quels chemins de fer seraient de compétence fédérale. L'Office a donc accepté d'inclure ces facteurs dans toute décision de délivrer ou de refuser un certificat. Certaines préoccupations ont cependant été soulevées au sujet de la liberté des compagnies de chemin de fer de structurer leur organisation de façon qu'elle relève ou non de la compétence fédérale. Les différences parfois importantes entre les droits et obligations des compagnies de chemin de fer et des expéditeurs qui relèvent de la compétence fédérale, par rapport à ceux qui relèvent de la compétence provinciale, risquent d'inciter les parties à structurer un transfert uniquement pour relever de la compétence la plus avantageuse. De plus, certains ont suggéré que l'Office devrait avoir le pouvoir d'étudier les documents relatifs au transfert d'une ligne de chemin de fer d'un transporteur de ligne principale à un transporteur sur courte distance (partie III, section V), afin de s'assurer que la nouvelle ligne ferroviaire sur courte distance relève de la compétence appropriée, que les expéditeurs et les consommateurs bénéficient de tous les droits qui en découlent et qu'une assurance responsabilité adéquate protège les expéditeurs et les consommateurs.

Construction d'une ligne de chemin de fer

Dans ses rapports annuels précédents, l'Office a abordé les questions suivantes soulevées par des municipalités, des propriétaires fonciers et d'autres parties directement touchées par des projets de construction de chemins de fer ou susceptibles de l'être :

- l'Office a l'autorité de juger du caractère raisonnable de l'emplacement d'une nouvelle ligne de chemin de fer, mais n'a pas l'autorité de juger du bien-fondé même de la nouvelle ligne;
- l'approbation de la construction n'inclut pas les installations ferroviaires autres que les lignes de chemin de fer (telles les gares, les quais et les dépôts) et il est par conséquent exclu d'évaluer les incidences environnementales de tels projets;
- la construction d'une ligne de chemin de fer à l'intérieur de l'emprise d'une ligne de chemin de fer existante ou, s'il s'agit d'une ligne de chemin de fer d'au plus trois kilomètres de long, à 100 mètres ou moins de l'axe d'une telle ligne n'est pas subordonnée à l'autorisation de l'Office. De grands projets de chemins de fer (tels des terminaux intermodaux) peuvent ainsi être exemptés d'une évaluation environnementale lorsqu'ils sont construits à l'intérieur de ces limites.

Transfert et cessation de l'exploitation de lignes de chemin de fer

Dans ses rapports annuels précédents, l'Office a également fait état de certaines préoccupations au sujet des dispositions de la Loi sur le transfert et la cessation, manifestées par des expéditeurs, des gouvernements, des compagnies de chemin de fer et d'autres parties dans des sondages, des présentations, des conférences et des réunions. Le projet de loi C-34 a abordé ces questions, mais les parties intéressées demeurent préoccupées par les questions suivantes :

- l'absence d'exigence de donner avis d'un transfert prochain, lequel avis permettrait aux parties concernées de se préparer aux effets des changements dans les opérations ferroviaires;
- la possibilité que s'éteignent les droits des expéditeurs et des gouvernements lorsqu'un chemin de fer échappe à la compétence fédérale;
- l'absence d'exigence de fournir une preuve de transfert afin d'assurer que les lignes de chemin de fer transférées sans annonce préalable continuent d'être exploitées;
- les courts délais impartis aux gouvernements pour décider de faire ou non l'acquisition d'une ligne dont le transfert est proposé;
- l'exigence imposée aux gouvernements d'accepter l'offre de transfert d'une ligne de chemin de fer avant de pouvoir demander à l'Office de statuer sur la valeur nette de récupération;
- l'absence d'exigence de négocier de bonne foi entre les compagnies de chemin de fer et les gouvernements au sujet de la valeur nette de récupération et d'autres aspects d'un transfert;
- l'absence de certitudes quant à la cessation des obligations d'une compagnie de chemin de fer en vertu de la Loi, lorsqu'une compagnie de chemin de fer et un gouvernement continuent de négocier les détails du transfert d'une ligne de chemin de fer longtemps après avoir convenu du transfert même.

En 2000, de nouvelles préoccupations ont été soulevées à l'égard de l'application de ces dispositions. D'abord, comme il n'existe aucune disposition en matière de surveillance réglementaire des ententes de transfert, il pourrait être difficile pour les parties :

- de s'assurer qu'un transfert a été effectué dans le but de maintenir les opérations;
- d'établir la compétence à laquelle devrait être assujetti un nouveau chemin de fer sur courte distance;
- dans le cas d'un bail, de déterminer si les dispositions du bail constituent un transfert valide en vertu de la Loi ou de savoir qui – le locataire ou le locateur – est l'autorité véritable d'exploitation de cette ligne;
- de déterminer les conséquences réglementaires de la dénonciation d'un bail par l'une ou l'autre partie;
- de déterminer la compétence dont relèvera une ligne à l'avenir et toute autre conséquence de l'expiration d'un bail.

Dans les dispositions concernant le transfert commercial d'une ligne de chemin de fer (après qu'elle a été offerte publiquement), la Loi donne des directives en cas d'impossibilité de réaliser un transfert conformément à une entente entre une compagnie de chemin de fer et une partie intéressée. Cependant, la Loi ne donne pas de telles directives dans le cas d'une entente entre une compagnie de chemin de fer et un gouvernement (après que la ligne a été offerte à tous les gouvernements). Ni la compagnie de chemin de fer ni le gouvernement intéressé ne connaissent leurs droits et leurs obligations dans une telle situation.

Des municipalités et des associations de l'Ouest du Canada ont également manifesté certaines inquiétudes au sujet des nouvelles dispositions du projet de loi C-34, notamment les suivantes :

- une période de 12 mois a été prévue au cours de laquelle une ligne doit continuer de figurer au plan triennal d'une compagnie de chemin de fer avant qu'il ne soit possible d'entreprendre les mesures visant la cessation, pour laisser plus de temps aux parties pour évaluer les options au sujet de la ligne en question. Mais si un gouvernement ou un groupe communautaire manifeste son intérêt pour cette ligne, la compagnie de chemin de fer doit immédiatement mettre fin à la période de 12 mois. Cela réduit également la période de 12 mois pour toutes les parties, y compris celles qui pourraient avoir besoin de temps supplémentaire pour évaluer les options qui s'offrent à elles;
- une nouvelle disposition permet à l'une ou l'autre partie, lors de négociations commerciales à l'égard du transfert d'une ligne de chemin de fer (article 143), de demander à l'Office, aux frais de cette partie, de déterminer la valeur nette de récupération de la ligne. Les parties peuvent ensuite se servir d'une telle valeur dans leurs négociations. Dans de tels cas, si l'Office détermine que la compagnie de chemin de fer a retiré une partie de l'infrastructure en vue de réduire le trafic, il peut soustraire de cette valeur le coût de remplacement de l'infrastructure retirée. Toutefois, lorsqu'une instance gouvernementale et une compagnie de chemin de fer ne s'entendent pas sur la valeur nette de récupération d'une ligne (article 145), l'Office n'a pas la même autorité de soustraire de cette valeur le coût de remplacement de la partie de l'infrastructure qu'il croit avoir été retirée en vue de réduire le trafic.

Bruit, vibration et pollution

En vertu du paragraphe 95(2) de la Loi, l'Office a enquêté et statué sur divers litiges en matière de bruit, de vibration et de pollution causés par les opérations ferroviaires quotidiennes. Le 7 décembre 2000, la Cour d'appel fédérale a décidé que la Loi existante ne donnait pas à l'Office le pouvoir de mener de telles enquêtes. Ce jugement a fait valoir qu'en vertu de la loi fédérale sur les transports, un seul mécanisme de règlement des différends – les tribunaux civils – s'offre aux parties susceptibles d'être touchées par des opérations ferroviaires. L'Office travaille de concert avec le Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada*, Transports Canada, l'Association des chemins de fer du Canada et la Fédération

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

canadienne des municipalités à la recherche d'un mécanisme intérimaire pour traiter de telles questions, pendant que le gouvernement étudie les options législatives.

Processus d'évaluation de la *Loi sur les transports au Canada*

Chaque année, l'Office évalue l'effet de la *Loi sur les transports au Canada* et résume dans son rapport annuel les difficultés rencontrées dans son application. Selon le paragraphe 53(1) de la *Loi sur les transports au Canada*, le ministre des Transports est tenu, dans les quatre ans suivant la date d'entrée en vigueur de la Loi, de nommer une ou plusieurs personnes chargées de procéder à un examen complet de l'application de la *Loi sur les transports au Canada*.

Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada*

En juillet 2000, le ministre des Transports a nommé un comité chargé d'effectuer un examen complet de la *Loi sur les transports au Canada*. L'article 53 exige un examen complet de l'effet de cette loi d'ici le 1er juillet 2001. Le comité chargé de l'examen doit établir si la législation offre aux Canadiens un réseau de transport efficient, efficace, souple et abordable. Il doit aussi recommander, là où c'est nécessaire ou souhaitable, des modifications à la politique nationale en matière de transport établie à l'article 5 et à toute loi fédérale dont le ministre des Transports est responsable et qui porte sur la réglementation économique d'un mode de transport et d'activités de transport assujettis à la compétence législative du Parlement.

Questions nécessitant une attention spéciale de la part du Comité d'examen
Dispositions en matière d'accès concurrentiel dans le secteur ferroviaire – Le Comité d'examen étudiera les propositions destinées à accroître la concurrence dans le secteur ferroviaire, notamment des droits de circulation améliorés, des chemins de fer régionaux et d'autres concepts d'accès. Ces concepts doivent être évalués dans le contexte plus large d'une intégration nord-américaine accrue et de la nécessité d'assurer à long terme la prestation d'un service économique pour les expéditeurs. Le Comité d'examen soumettra au ministre des Transports, au plus tard le 31 décembre 2000, un rapport provisoire sur les questions d'accès ainsi que, en 2001, un rapport final sur l'effet de la Loi. Ces rapports risquent d'influer sur certains domaines relevant de l'Office.

Les questions suivantes seront étudiées conjointement avec tous les autres aspects dont traite le Comité d'examen :

a) l'efficacité globale du cadre législatif et réglementaire actuel pour soutenir les niveaux élevés de dépenses en immobilisations nécessaires pour accroître la productivité et favoriser l'innovation;
b) la mesure dans laquelle le cadre actuel appuie les efforts que déploient les intervenants canadiens du secteur des transports pour s'adapter au nouvel

canadienne des municipalités à la recherche d'un mécanisme intérimaire pour traiter de telles questions, pendant que le gouvernement étudie les options législatives.

Processus d'évaluation de la *Loi sur les transports au Canada*

Chaque année, l'Office évalue l'effet de la *Loi sur les transports au Canada* et résume dans son rapport annuel les difficultés rencontrées dans son application. Selon le paragraphe 53(1) de la *Loi sur les transports au Canada*, le ministre des Transports est tenu, dans les quatre ans suivant la date d'entrée en vigueur de la Loi, de nommer une ou plusieurs personnes chargées de procéder à un examen complet de l'application de la *Loi sur les transports au Canada*.

Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada*

En juillet 2000, le ministre des Transports a nommé un comité chargé d'effectuer un examen complet de la *Loi sur les transports au Canada*. L'article 53 exige un examen complet de l'effet de cette loi d'ici le 1er juillet 2001. Le comité chargé de l'examen doit établir si la législation offre aux Canadiens un réseau de transport efficient, efficace, souple et abordable. Il doit aussi recommander, là où c'est nécessaire ou souhaitable, des modifications à la politique nationale en matière de transport établie à l'article 5 et à toute loi fédérale dont le ministre des Transports est responsable et qui porte sur la réglementation économique d'un mode de transport et d'activités de transport assujettis à la compétence législative du Parlement.

Questions nécessitant une attention spéciale de la part du Comité d'examen
Dispositions en matière d'accès concurrentiel dans le secteur ferroviaire – Le Comité d'examen étudiera les propositions destinées à accroître la concurrence dans le secteur ferroviaire, notamment des droits de circulation améliorés, des chemins de fer régionaux et d'autres concepts d'accès. Ces concepts doivent être évalués dans le contexte plus large d'une intégration nord-américaine accrue et de la nécessité d'assurer à long terme la prestation d'un service économique pour les expéditeurs. Le Comité d'examen soumettra au ministre des Transports, au plus tard le 31 décembre 2000, un rapport provisoire sur les questions d'accès ainsi que, en 2001, un rapport final sur l'effet de la Loi. Ces rapports risquent d'influer sur certains domaines relevant de l'Office.

Les questions suivantes seront étudiées conjointement avec tous les autres aspects dont traite le Comité d'examen :

a) l'efficacité globale du cadre législatif et réglementaire actuel pour soutenir les niveaux élevés de dépenses en immobilisations nécessaires pour accroître la productivité et favoriser l'innovation;
b) la mesure dans laquelle le cadre actuel appuie les efforts que déploient les intervenants canadiens du secteur des transports pour s'adapter au nouvel

environnement de commerce électronique et satisfaire aux exigences logistiques sur le plan mondial;

c) la mesure dans laquelle le cadre actuel est adéquat pour traiter des questions de politique publique que peuvent soulever les nouvelles structures émergentes de l'industrie;
d) la mesure dans laquelle le cadre actuel donne au gouvernement les pouvoirs nécessaires pour appuyer les objectifs de développement durable;
e) l'opportunité de mesures particulières destinées à préserver pour de futurs projets de transports en commun les corridors ferroviaires urbains abandonnés par les chemins de fer;
f) la question de savoir si l'Office des transports du Canada doit disposer du pouvoir de fixer des taux « maximaux » plutôt que des taux « réels » d'interconnexion. (Cette question a été soulevée par le Comité mixte permanent d'examen de la réglementation.)

Pour de plus amples renseignements sur le Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada* :
Examen de la Loi sur les transports au Canada
C.P. 1118, succursale B
Ottawa (Ontario) K1P 5R2
Téléphone : (613) 993-4743 Télécopieur : (613) 993-7837
Site Web : www.reviewcta-examenltc.gc.ca
Courriel : info@reviewcta-examenltc.gc.ca

La collaboration de l'Office avec le Comité d'examen

Dans le cadre du processus d'examen, l'Office a été invité à faire des présentations au Comité d'examen à deux reprises. Le personnel de l'Office a informé les membres du Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada* sur une variété de sujets, notamment les dispositions sur l'accès concurrentiel en ce qui concerne les lignes de chemin de fer régionales; les certificats d'aptitude et les questions de compétence connexes; le processus de transfert et de cessation de l'exploitation; les questions maritimes; les fusions et les acquisitions; et les questions aériennes, y compris les transports accessibles.

L'Office a également fourni aux membres du Comité d'examen des exemplaires de ses rapports annuels de 1996 à 1999; un document qui compare les dispositions réglementaires canadiennes à celles de sa contrepartie américaine, le Surface Transportation Board; ainsi que des exemplaires des brochures et publications de l'Office sur les divers domaines qu'il régit dans le cadre de ses activités quotidiennes.

environnement de commerce électronique et satisfaire aux exigences logistiques sur le plan mondial;

c) la mesure dans laquelle le cadre actuel est adéquat pour traiter des questions de politique publique que peuvent soulever les nouvelles structures émergentes de l'industrie;

d) la mesure dans laquelle le cadre actuel donne au gouvernement les pouvoirs nécessaires pour appuyer les objectifs de développement durable;

e) l'opportunité de mesures particulières destinées à préserver pour de futurs projets de transports en commun les corridors ferroviaires urbains abandonnés par les chemins de fer;

f) la question de savoir si l'Office des transports du Canada doit disposer du pouvoir de fixer des taux « maximaux » plutôt que des taux « réels » d'interconnexion. (Cette question a été soulevée par le Comité mixte permanent d'examen de la réglementation.)

Pour de plus amples renseignements sur le Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada* :
Examen de la Loi sur les transports au Canada
C.P. 1118, succursale B
Ottawa (Ontario) K1P 5R2
Téléphone : (613) 993-4743 Télécopieur : (613) 993-7837
Site Web : www.reviewcta-examenltc.gc.ca
Courriel : info@reviewcta-examenltc.gc.ca

La collaboration de l'Office avec le Comité d'examen

Dans le cadre du processus d'examen, l'Office a été invité à faire des présentations au Comité d'examen à deux reprises. Le personnel de l'Office a informé les membres du Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada* sur une variété de sujets, notamment les dispositions sur l'accès concurrentiel en ce qui concerne les lignes de chemin de fer régionales; les certificats d'aptitude et les questions de compétence connexes; le processus de transfert et de cessation de l'exploitation; les questions maritimes; les fusions et les acquisitions; et les questions aériennes, y compris les transports accessibles.

L'Office a également fourni aux membres du Comité d'examen des exemplaires de ses rapports annuels de 1996 à 1999; un document qui compare les dispositions réglementaires canadiennes à celles de sa contrepartie américaine, le Surface Transportation Board; ainsi que des exemplaires des brochures et publications de l'Office sur les divers domaines qu'il régit dans le cadre de ses activités quotidiennes.

Chapitre 3

Ce que l'avenir nous réserve

Au cours de 2001, l'Office continuera d'évoluer en vue de répondre aux besoins changeants du secteur des transports au Canada. L'examen législatif en cours ainsi que diverses décisions attendues de la Cour fédérale pourraient venir modifier ses responsabilités.

Accessibilité pour les personnes ayant une déficience

L'Office a sondé les voyageurs aériens ayant une déficience afin de déterminer dans quelle mesure le réseau de transport répond à leurs besoins. Il a cerné des domaines où les passagers sont satisfaits. Par exemple, la plupart des répondants estiment que les installations aéroportuaires mentionnées leur sont accessibles. En outre, 92 p. 100 des répondants estiment que les services fournis par les transporteurs satisfont à leurs besoins et que leur personnel y est sensible. Le sondage a aussi mis en évidence les domaines où l'Office, l'industrie et les personnes ayant une déficience doivent se concerter pour améliorer l'accessibilité des services, de l'équipement et des installations en fonction des besoins des personnes ayant une déficience voyageant par avion. Certains répondants ont ainsi signalé qu'il faudrait améliorer la communication de l'information dans les aéroports et accroître le nombre de sièges accessibles dans les aéronefs. L'Office termine actuellement la compilation des résultats du sondage. À la lumière du rapport, qui sera rendu public en 2001, l'Office fixera des objectifs et des priorités qui permettront d'améliorer l'accessibilité du transport aérien au Canada.

L'Office réalisera deux consultations publiques en 2001. L'une portera sur le projet de code de pratiques sur les communications dans le réseau de transport de compétence fédérale. Ce code visera à résoudre les problèmes auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience sensorielle ou cognitive qui voyagent par avion, par train ou par traversier extra-provincial. Il peut s'agir par exemple de problèmes de disponibilité d'appareils de télécommunications pour sourds (ATS) dans les terminaux. L'autre consultation sera axée sur les modifications proposées à la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* en vue d'y assujettir les petits aéronefs de 20 à 29 passagers. Cette partie du règlement énonce les types de services que les transporteurs aériens doivent offrir aux voyageurs ayant une déficience. L'Office a réuni des données auprès de certains secteurs de l'industrie et a consulté son Comité consultatif sur l'accessibilité à l'égard de ces deux grandes questions. Il poursuivra maintenant ces consultations auprès de l'industrie, des personnes ayant une déficience et d'autres parties intéressées.

En 2001, l'Office se consacrera par ailleurs aux projets suivants :

- diffuser un aide-mémoire qui aidera les fournisseurs de services de transport à satisfaire aux besoins des personnes ayant une déficience qui voyagent par avion;
- étudier les résultats du projet de recherche que l'Office a réalisé de concert avec le Centre de développement des transports, en vue de décider s'il est nécessaire d'établir des normes concernant les dispositifs d'embarquement utilisés au Canada;
- continuer de promouvoir le transport accessible lors de diverses grandes manifestations internationales : un membre de l'Office et le directeur général présenteront des documents de réflexion lors de la conférence *Transed 2001: Towards Safety, Independence and Security* (du 2 au 5 juillet à Varsovie, en Pologne) et le directeur des Transports accessibles prendra la parole à la conférence *Une société inclusive, c'est le monde sans obstacles* (du 1er au 5 juin à Montréal);
- recueillir les données de référence requises pour contrôler le respect du Code de pratiques : Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport des personnes ayant une déficience.

L'Office poursuivra également sa démarche en vue de déterminer si l'obésité est un handicap aux termes de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada.* Il prévoit organiser des audiences en 2001 pour recevoir et examiner la preuve supplémentaire présentée par les parties intéressées.

Transport aérien

L'Office prévoit recevoir un nombre accru de plaintes concernant les services aux consommateurs, les tarifs et les prix. Il entend surveiller de plus près le prix des vols intérieurs, en vertu du paragraphe 66(6) de la *Loi sur les transports au Canada.* L'Office prévoit d'ailleurs rendre un certain nombre de décisions relatives aux plaintes concernant les prix des vols intérieurs, en vertu du paragraphe 66(1) de la Loi, ainsi que de plaintes concernant le caractère raisonnable des dispositions tarifaires, en vertu du paragraphe 67.2(1) de la Loi pour ce qui est des vols intérieurs et en vertu de l'article 111 du *Règlement sur les transports aériens.* Certaines plaintes sur les conditions des tarifs ont des répercussions importantes pour les voyageurs aériens, par exemple en ce qui concerne le montant raisonnable des indemnités maximales en cas de perte de bagages et les indemnités en cas de refus d'embarquement en raison de sur-réservation.

En 2001, l'Office examinera la question des passagers ayant un comportement perturbateur communément appelé « rage aérienne », plus précisément le droit d'un transporteur de refuser de transporter des passagers qui présentent ou risquent de présenter un risque pour eux-mêmes, pour les autres passagers, pour le personnel ou pour l'aéronef. Afin de protéger les passagers contre toute mesure arbitraire de la part des transporteurs, les tarifs des transporteurs, qui stipulent les conditions de transport, doivent énoncer clairement un système de sanctions

progressives qui peuvent être prises à l'encontre de passagers turbulents en tenant compte de la gravité des incidents. Il est particulièrement important de préciser les cas où un transporteur peut refuser de façon permanente de transporter un passager turbulent. L'Office estime que cette décision aura une incidence sur l'ensemble de l'industrie canadienne des transporteurs aériens et qu'elle pourrait aider à clarifier les droits des passagers et des transporteurs face aux cas de ce genre qui pourraient survenir à l'avenir.

Avec l'adoption du projet de loi C-26 qui a modifié la Loi, l'année 2000 s'est déroulée sous le signe de la transition et de l'adaptation de l'Office aux modifications et ajouts apportés à ses responsabilités. L'Office a dû adopter des mesures temporaires et recruter du personnel pour faire face à la hausse rapide de sa charge de travail et pour élaborer des pratiques et des procédures de traitement des plaintes concernant le service, les prix et les tarifs. L'Office s'attend à ce que l'année 2001 soit celle de la consolidation et de la confirmation. Il tirera parti de l'expérience acquise pour mettre la dernière main à ses politiques, pratiques et procédures.

En vertu de la Loi, le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien est tenu de présenter un rapport à chaque semestre. En 2001, il déposera deux rapports qui contiendront des renseignements détaillés sur les mesures prises par l'Office en réponse aux plaintes des consommateurs. Ces rapports présenteront des statistiques, cerneront les problèmes systémiques et formuleront des recommandations sur les moyens d'améliorer le transport aérien au profit des consommateurs. Le commissaire a remis son premier rapport en mars et déposera probablement le deuxième à l'automne.

L'Office continue d'étudier des modifications au *Règlement sur les transports aériens* nécessaires à la mise en œuvre de la Politique sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers, qui a été annoncée le 4 avril 2000, et de la Politique pour les services d'affrètement pour vols internationaux tout-cargo, annoncée le 29 mai 1998. L'Office propose aussi de modifier d'autres dispositions du *Règlement sur les transports aériens*, telles que les dispositions sur les tarifs et celles sur l'assurance-responsabilité. En décembre 2000, il a lancé des consultations préliminaires sur les modifications proposées. À la lumière des commentaires qu'il recevra, l'Office prévoit discuter des modifications proposées avec plusieurs groupes intéressés. Toutes les modifications paraîtront dans la partie I de la *Gazette du Canada*.

Tant que les modifications proposées ne seront pas adoptées, l'Office continuera d'exempter les transporteurs aériens de l'application des dispositions contraires à celles des nouvelles politiques sur les vols affrétés.

En vertu des modifications proposées au *Règlement sur les transports aériens*, il n'y aura plus que quatre types de vols affrétés internationaux : les vols affrétés de passagers avec droit de revente, les vols affrétés de passagers sans droit de revente, les vols affrétés tout-cargo et les vols affrétés étrangers. Les dispositions visant les

vols affrétés transfrontaliers ont été intégrées à celles des vols affrétés internationaux, de sorte que ces deux types de vols seront réglementés de la même façon. De plus, conformément à la Politique sur les vols affrétés internationaux, les transporteurs étrangers ne seront plus assujettis à des conditions plus exigeantes que celles visant les affréteurs canadiens, pourvu que leur pays traite les transporteurs canadiens de la même façon.

À la suite de l'engagement pris par le Ministre d'examiner la politique canadienne sur le transport aérien international, Transports Canada a diffusé en février 2001 un document de consultation aux intervenants pour qu'ils l'examinent et donnent leur avis. La nouvelle politique, qui orientera la stratégie du gouvernement dans la négociation d'accords aériens bilatéraux, aboutira probablement à l'élargissement des échanges de droits et à l'allégement de la réglementation. Elle devrait être rendue publique au cours de l'été 2001 et entrer en vigueur à la fin d'octobre 2001. L'Office participera à l'élaboration de la nouvelle politique, qui vise à concilier les besoins des compagnies aériennes, des aéroports, des collectivités et des consommateurs. L'Office prévoit aussi participer à sa mise en œuvre.

Transport maritime

Il est prévu que le ministre des Transports présente en 2001 un projet de loi modernisant la législation régissant la marine marchande et la navigation et qui modifiera la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes.* Lors de la mise en œuvre de toutes modifications, l'Office devra modifier ses lignes directrices sur le dépôt de documents et autres exigences, après avoir consulté les personnes intéressées. On s'attend en outre à ce que le nouveau projet de loi contienne des dispositions en vertu desquelles le Ministre devra, sur réception d'une plainte, examiner si les frais fixés par les organismes d'intervention en cas d'urgence sont raisonnables. Le Ministre peut nommer une personne pour aider à effectuer ces examens, et l'Office peut être appelé à y participer.

En vertu de la *Loi sur le pilotage*, les administrations de pilotage doivent publier leurs projets de tarifs dans la partie I de la *Gazette du Canada.* Les parties disposent ensuite de 30 jours pour déposer auprès de l'Office une opposition à la proposition. L'Office fait enquête sur toute opposition qu'il reçoit.

En 2001, l'Office terminera son enquête sur le projet de tarif de l'Administration de pilotage des Laurentides, qui a été publié le 16 septembre 2000. Le 30 décembre 2000, l'Administration de pilotage du Pacifique a aussi publié un projet de tarif. Divers intervenants de l'industrie maritime de la côte ouest ont informé l'Office qu'ils prévoyaient contester la proposition. S'ils déposent effectivement une opposition, l'Office entreprendra son premier examen d'un projet de tarif de pilotage sur la côte ouest depuis la création de l'Administration de pilotage du Pacifique en 1972.

En 2001, l'Office accomplira plusieurs activités ayant trait à la *Loi sur le cabotage*. Il mettra à jour les lignes directrices intitulées *Avis aux personnes souhaitant obtenir une licence*. L'Office tiendra auprès de l'industrie de vastes consultations au sujet des inquiétudes des exploitants canadiens à l'égard de demandes de cabotage vagues et mal définies. L'Office discutera également avec les parties concernées du processus de traitement des demandes d'autorisation temporaire d'importer des navires étrangers.

Médiation

L'Office poursuivra jusqu'au 30 juin 2002 son projet pilote sur la médiation dans les transports ferroviaire et maritime. Il pourra ainsi faire une analyse valable des coûts-avantages d'un service permanent de médiation pour régler les différends. Il fera activement valoir la médiation comme solution de rechange aux procédures judiciaires.

Transport ferroviaire

L'adoption du projet de loi C-34 en 2000 a entraîné des modifications à la Loi. L'Office s'adaptera à ses nouvelles responsabilités, comme celles de déterminer la valeur commerciale nette de récupération et de régler les différends dans le cadre du processus de transfert et de cessation d'exploitation d'une ligne. D'ici la fin de 2001, l'Office fixera pour la première fois le plafond de recettes du CN et du CP pour le transport du grain de l'Ouest, après avoir consulté les agriculteurs, les expéditeurs, les compagnies ferroviaires et les gouvernements.

D'autre part, la Cour d'appel fédérale a statué en 2000 que le paragraphe 95(2) de la Loi n'habilite pas l'Office à faire enquête sur les plaintes concernant le bruit, la fumée et les vibrations découlant des activités quotidiennes d'un chemin de fer. Pendant que le gouvernement examine les moyens législatifs de remplacer le paragraphe 95(2), l'Office cherchera des instruments temporaires adéquats pour le règlement de telles plaintes, en étroite collaboration avec les compagnies ferroviaires, l'Association des chemins de fer du Canada, la Fédération canadienne des municipalités et Transports Canada. L'Office consultera aussi ces intervenants pour mettre à jour son *Guide des frais ferroviaires pour la construction et l'entretien des franchissements routiers* utilisé par le CN et le CP, et pour examiner la possibilité de publier un guide similaire qui aiderait les transporteurs ferroviaires sur courte distance à déterminer les frais exigibles des municipalités pour les travaux qu'ils effectuent aux passages à niveau.

En 2001, l'Office prévoit rendre deux décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'exploitation des chemins de fer sur courte distance, des chemins de fer industriels et des chemins de fer de banlieue. Il devra d'abord examiner la question de l'autorité juridique à l'égard des exploitants de trains de banlieue qui roulent principalement sur les voies d'une entreprise ferroviaire fédérale. Ensuite, il devra se pencher sur les compétences lorsqu'il y a exploitation intégrée de chemins de fer provinciaux et fédéraux appartenant à une même compagnie.

L'Office examinera également en 2001 deux demandes de droits de circulation. La Ferroequus Railway Company Limited et la Hudson Bay Railway Company ont déposé à l'Office des demandes d'autorisation de circuler sur différentes subdivisions de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada au Manitoba, en Saskatchewan, en Alberta et en Colombie-Britannique. Alors que l'ancien Office national des transports du Canada avait traité quatre demandes de droits de circulation pendant toute son existence, l'Office vient de recevoir les deux premières demandes présentées en vertu de la législation actuelle. En examinant de telles demandes, l'Office peut octroyer des droits de circulation et imposer à l'une ou l'autre compagnie toute ordonnance ou condition d'intérêt public.

Comme par le passé, l'Office continuera en 2001 de surveiller les répercussions possibles des changements qui surviendront dans l'industrie ferroviaire, tels que les prises de contrôle, les fusionnements et la consolidation de chemins de fer sur courte distance.

Gestion de l'Office

En 2001, l'Office continuera de participer à des projets visant l'ensemble de l'administration fédérale, comme la modernisation de la fonction de contrôleur, la Stratégie d'information financière, la réforme de la dotation, Gouvernement en direct et l'Initiative d'amélioration des services. Ces projets s'inscrivent dans le cadre de gestion moderne de l'administration fédérale décrit dans le rapport intitulé *Résultats pour les Canadiens*, qui a été présenté par le président du Conseil du Trésor en mars 2000. Le plan stratégique de 2000 de l'Office précise les liens entre ces projets et les objectifs de l'Office.

L'un des objectifs importants de ce plan est de faire de l'Office un employeur de choix. L'Office continuera d'examiner les inquiétudes exprimées par les employés dans le sondage auprès des fonctionnaires fédéraux. Il a mis au point un plan d'action pour s'attaquer aux problèmes en matière de charge de travail, de ressources, de formation et de perfectionnement, de dotation et de classification, de langues officielles et de méthodes de travail. Il prend également des mesures en vue du grand nombre de départs à la retraite prévus au cours des 10 prochaines années. De plus, bien que l'Office respecte déjà la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* (comme en témoignent les résultats favorables de la vérification réalisée par la Commission canadienne des droits de la personne), il compte poursuivre ses efforts en vue de diversifier son personnel. L'Office continuera aussi de consacrer des efforts au perfectionnement permanent de son personnel, afin qu'il possède les compétences nécessaires pour relever les défis et répondre aux besoins de l'avenir.

L'Office continuera de développer et d'améliorer son recours à la technologie de l'information, dans l'optique du projet Gouvernement en direct. Comme le veut la Stratégie d'information financière, il adoptera dès le 1er avril 2001 la

comptabilité d'exercice. Il poursuivra aussi ses travaux en vue de la mise en œuvre de la Norme générale de classification et il lancera des mesures relevant de l'Initiative d'amélioration des services.

Par ailleurs, l'Office consacre davantage d'attention à la possibilité pour ses employés de travailler dans la langue de leur choix. Il a créé à cette fin un comité consultatif interne sur les langues officielles chargé de fournir aide et conseils aux gestionnaires.

Cour fédérale

On s'attend à ce que la Cour fédérale rende en 2001 un certain nombre de décisions concernant des questions qui intéressent particulièrement l'Office. Les jugements attendus devraient déterminer, par exemple :

- si l'Office doit tenir compte des coûts de remise en état d'un terrain dans le calcul de la valeur nette de récupération lors du transfert ou de la cessation d'exploitation d'une ligne ferroviaire;
- si l'arbitrage des propositions finales peut porter sur la portion ferroviaire d'un prix de transport multimodal direct;
- dans quelle mesure le règlement sur les tarifs ferroviaires mentionné à la clause 32(2) des conditions de l'union de Terre-Neuve au Canada (1949) s'applique toujours dans les conditions actuelles;
- si le gouverneur en conseil est compétent pour prendre des décisions juridiques quant à savoir si les frais de port représentent ou non des droits à payer qui peuvent être fixés aux termes du paragraphe 49(1) de la *Loi maritime du Canada.*

Chapitre 4
Organisation

Au Canada, l'industrie des transports est en constante évolution. La déréglementation et la rationalisation des installations ferroviaires ont bouleversé le paysage au sein de l'industrie ferroviaire : les compagnies ferroviaires cherchent à se départir de leurs lignes non rentables, les collectivités luttent pour préserver les services locaux et les lignes ferroviaires d'intérêt régional sont en expansion. Au sein du secteur aérien, le volume du trafic est à la hausse et de nouvelles alliances internationales voient le jour. Dans le transport maritime, la gestion des ports adopte de nouvelles structures et la concurrence internationale évolue. Enfin, grâce à de nouvelles technologies, les fournisseurs de tous les modes de transport rendent leur équipement et leurs infrastructures progressivement plus accessibles aux personnes ayant une déficience.

En conséquence, les mécanismes de réglementation de l'industrie du transport changent aussi. L'Office est toujours à la recherche de nouveaux moyens souples et tournés vers l'avenir qui, dans le cadre de son mandat actuel, peuvent l'aider à s'acquitter efficacement de ses responsabilités.

L'Office est un tribunal quasi judiciaire. Il est composé d'un président, qui agit comme premier dirigeant, d'un vice-président et d'au plus cinq autres membres à temps plein nommés par le gouverneur en conseil, ainsi que d'au plus trois membres à temps partiel nommés par le Ministre. Les membres, qui constituent l'autorité juridique de l'Office, se chargent de la réglementation économique et rendent des décisions sur un vaste éventail de questions ayant une incidence sur les conditions économiques des modes de transport fédéraux.

L'Office a notamment pour mandat de délivrer des licences aux transporteurs aériens et des certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires, ainsi que de régler divers différends concernant les prix et les services dans le secteur des transports. Il constitue également l'autorité canadienne en matière d'aéronautique pour les questions de réglementation économique des transporteurs aériens, ce qui l'amène à participer à des négociations avec d'autres pays et à gérer les accords internationaux. De plus, il est habilité à contraindre les parties à lever les obstacles abusifs qui subsistent dans le réseau de transport de compétence fédérale et qui entravent les déplacements des personnes ayant une déficience.

Le processus de traitement des plaintes

Les plaintes étant au cœur de plusieurs processus de l'Office, celui-ci s'est doté de mécanismes permettant de les traiter rapidement, efficacement et équitablement. Un comité d'au moins deux membres examine chaque requête ou plainte. Une fois que le comité a reçu les plaidoiries de toutes les parties concernées, il peut demander au personnel de l'Office d'analyser toute question ayant trait au dossier. Le comité examine d'un point de vue économique, juridique et opérationnel les affaires dans lesquelles il est appelé à rendre une décision. En vertu de la Loi, le processus décisionnel doit prendre tout au plus 120 jours, à moins que les parties conviennent de prolonger le délai. Toute personne peut demander des copies de ces décisions de même que des règles, arrêtés et règlements. De plus, la plupart des décisions et des arrêtés sont publiés sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca).

L'Office a pris des mesures pour aider les expéditeurs, transporteurs, voyageurs, municipalités et autres parties intéressées aux transports de compétence fédérale à bien comprendre les rôles et responsabilités de l'Office, de même que leurs droits en vertu de la Loi. Les activités de communication et de consultation constituent un aspect important du travail de l'Office. Celui-ci sollicite et prend note des opinions sur les modifications réglementaires qui auront des répercussions sur l'industrie du transport.

Lorsqu'il y a lieu, l'Office encourage les parties à résoudre leurs différends à l'amiable. En mettant l'accent sur la consultation et la facilitation, il a souvent aidé des utilisateurs et des fournisseurs de services de transport à régler des situations efficacement sans recourir aux tribunaux.

Structure

L'Office comprend le Bureau du président et quatre directions générales : la Direction générale du transport aérien et des transports accessibles, la Direction générale des transports ferroviaire et maritime, la Direction générale des services juridiques et du secrétariat, et la Direction générale de la gestion centrale. Ces directions générales appuient et conseillent les membres de l'Office.

La Direction générale du transport aérien et des transports accessibles met en œuvre les décisions et arrêtés de l'Office et délivre en conséquence les licences aux transporteurs aériens canadiens et étrangers, veille au respect des conditions de détention d'une licence et délivre les permis d'affrètement. Elle aide à la négociation et à la mise en œuvre d'accords aériens internationaux et administre les tarifs aériens internationaux. Elle traite les plaintes générales des consommateurs concernant les voyages aériens et leurs plaintes particulières au sujet des prix offerts par les transporteurs aériens sur les vols intérieurs où la concurrence est limitée ou inexistante. Enfin, elle soutient l'Office dans ses démarches pour s'assurer que tous les modes de transport de compétence fédérale sont accessibles aux personnes ayant une déficience, et aide à résoudre les plaintes concernant l'accessibilité.

La Direction générale des transports ferroviaire et maritime traite les plaintes au sujet des taux et des services dans les industries ferroviaire et maritime, ainsi que les différends entre les compagnies ferroviaires et d'autres parties concernant l'infrastructure ferroviaire. En outre, elle délivre les certificats d'aptitude pour les projets de construction et d'exploitation de voies ferrées; elle aide l'Office à déterminer les taux d'interconnexion réglementés et les plafonds de revenu des compagnies ferroviaires pour le transport du grain; elle aide à l'élaboration des normes et règlements pour l'établissement des coûts; et elle vérifie au besoin les systèmes comptables et statistiques des compagnies ferroviaires.

La Direction générale des services juridiques et du secrétariat émet les décisions et arrêtés de l'Office. Elle fournit des conseils juridiques à l'Office et le représente devant les tribunaux. Elle aide aussi à organiser les réunions et les audiences de l'Office, ainsi qu'à élaborer et à appliquer les procédures et les règlements de l'Office.

La Direction générale de la gestion centrale fournit des services de gestion en matière de ressources humaines, de planification, de finances, d'informatique, de bibliothèque et d'archives.

Le personnel du Bureau du président fournit des services courants de soutien aux membres et au commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Le Bureau comprend la Direction des communications qui a pour but de s'assurer que les Canadiens sont informés de leurs droits et obligations ainsi que du rôle de l'Office en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres lois et règlements fédéraux.

L'Office compte quelque 271 personnes. Ses bureaux sont à Hull, au Québec.

Mission

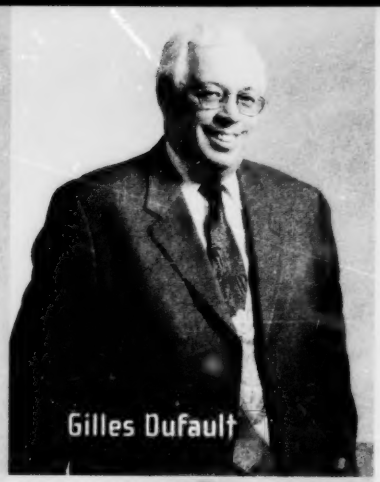
L'Office a pour mission d'appliquer la législation touchant les transports ainsi que les politiques du gouvernement en vue de rendre les systèmes de transport efficaces et accessibles à l'aide d'éducation, de consultations et de la réglementation essentielle.

Valeurs

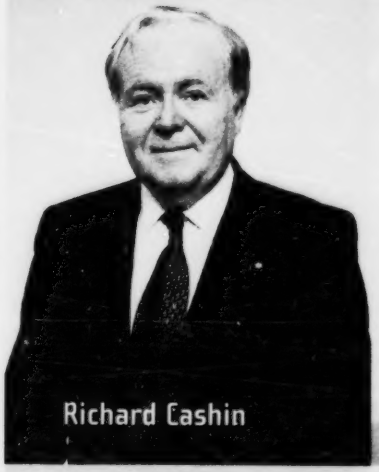
L'Office s'engage à respecter les valeurs fondamentales suivantes qui constituent son code de conduite dans la réalisation de sa mission :

- Services de qualité : un engagement à assurer des services de qualité. L'Office s'efforce de fournir le plus haut niveau d'expertise. Ses décisions découlent d'un processus intègre, transparent et juste à l'égard de tous.
- Communication ouverte : un engagement envers la communication de l'information en temps opportun. L'Office encourage l'échange libre d'idées et préconise des rapports ouverts et constructifs avec le public.
- Respect des autres : un engagement à traiter chacun équitablement. L'Office préconise un environnement de travail collégial et valorisant et favorise l'épanouissement des personnes.
- Perfectionnement personnel : un engagement à promouvoir l'apprentissage continu. L'Office encourage la créativité et l'innovation. Il favorise la formation en vue de maintenir et d'accroître le niveau d'expertise et la qualité du travail.

Présidente
Ottawa (Ontario)
Ancien membre d'une administration portuaire, cadre d'un chemin de fer et membre de l'Office national des transports
Nomination : 1er juillet 1996



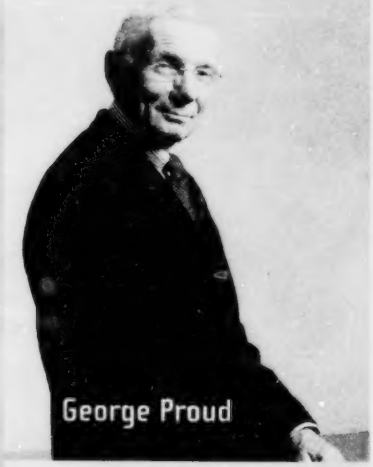
Vice-président
Montréal (Québec)
Ancien cadre supérieur de Via Rail et conseiller en gestion
Nomination : 19 janvier 1998 en tant que membre et août 2000 à titre de vice-président



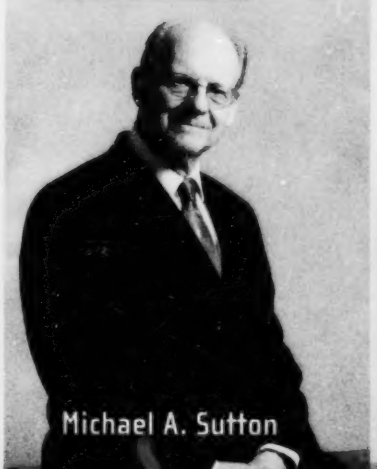
Membre
St. John's (Terre-Neuve)
Avocat et ancien président et fondateur de la Newfoundland Fishermen's Union
Nomination : 1er juillet 1996

Membre
Winnipeg (Manitoba)
Avocate et membre actif de plusieurs conseils et comités
Nomination : 19 janvier 1998

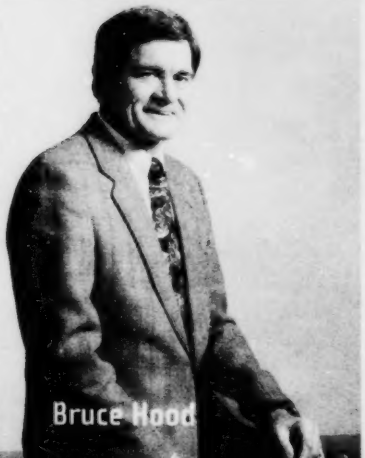
Membre
Ottawa (Ontario)
Ancien député du Nord de l'Ontario à la Chambre des communes et membre de l'Office national des transports
Nomination : 1er juillet 1996



Membre
Ottawa (Ontario)
Ancien député de Hillsborough à la Chambre des communes et ancien député de l'Assemblée législative de l'Î.-P.-É.
Nomination : 8 janvier 2001



Membre
Willowdale (Ontario)
Ancien président de la Commission d'organisation de la Ville de Toronto et cadre d'une entreprise de télécommunications
Nomination : 22 décembre 1997



Membre et commissaire aux plaintes relatives au transport aérien
Ville de Erin (Ontario)
Ancien arbitre de la Ligue nationale de hockey et propriétaire et exploitant d'une agence de voyage
Nomination : 1er août 2000

Chapitre 5

Causes portées devant la Cour

Cour d'appel fédérale
Décisions rendues

Via Rail Canada Inc. c. l'Office national des transports et Jean Lemonde
Cour d'appel fédérale
Dossier nº A-507-96 de la Cour

Appel de l'arrêté nº 1995-R-491 et de la décision nº 791-R-1995 de l'Office national des transports, datés du 28 novembre 1995, relatifs à une demande de M. Jean Lemonde, déposée au nom de Minikami (Club de mini Basket-ball en fauteuil roulant « Les Kamikazes »), en vertu du paragraphe 63.3(1) de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux.*

La Cour d'appel fédérale a accordé l'autorisation d'interjeter appel le 10 octobre 2000. Elle a ordonné l'annulation de la décision de l'Office national des transports ayant trait à la section 13-D du tarif voyageurs spécial local et commun nº 1 de VIA et que la question soit soumise à nouveau à une formation différente de l'Office pour qu'elle mène une nouvelle enquête sur le tarif.

Corporation of the City of Windsor c. la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique et Shergar Developments Inc.
Cour d'appel fédérale
Dossier nº A-649-98 de la Cour

Appel de la décision nº LET-R-210-1998 de l'Office rendue par lettre en date du 16 juillet 1998 relativement à une plainte déposée par la Corporation of the City of Windsor. Cette dernière alléguait que la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique n'avait pas respecté les dispositions de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux* ayant trait à l'abandon des lignes ferroviaires, notamment ses obligations en matière d'entretien des ponts de l'avenue University et de Riverside Drive, situés aux points milliaires 112,40 et 112,60 de l'ancienne subdivision Windsor dans la ville de Windsor. La demande visait également la remise en leur premier état de ces ponts par le Canadien Pacifique, soit des voies publiques, aux termes de la *Loi sur les transports au Canada.*

La Cour d'appel fédérale a rejeté l'appel le 26 septembre 2000.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Mark Brocklehurst/ Carol Syrnyk, Allison J. Burnham, Tessa M. Chalmers, Rob Kerr, Peter et Margaret Krysmanski, Mary Kay Martin, Peter D. Pellier
Cour d'appel fédérale
Dossier nº A-537-99 de la Cour

Appel de l'arrêté nº 1999-R-123 et de la décision nº 87-R-1999 de l'Office, datés du 8 mars 1999, relatifs au niveau de bruit provenant des activités de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada dans sa gare de triage à Oakville (Ontario).

La cause a été entendue concurremment avec les dossiers nºs A-729-99 et A-741-99 de la Cour. L'autorisation d'interjeter appel a été accordée le 7 décembre 2000. La Cour d'appel a statué que l'Office n'est pas habilité à traiter les plaintes relatives au bruit, aux émanations et aux vibrations résultant d'activités ferroviaires dûment autorisées.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Ville de Saint-Pierre, Ville de Montréal-Ouest
Cour d'appel fédérale
Dossier nº A-531-99 de la Cour

Appel de la décision nº LET-R-122-1999 de l'Office rendue par lettre en date du 27 avril 1999 relativement à une demande de répartition des coûts de certains ouvrages liés au viaduc de la rue Saint-Jacques, dans la ville de Saint-Pierre et la ville de Montréal-Ouest.

La Cour d'appel fédérale a rejeté l'appel le 18 décembre 2000.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Randy et Sue Taylor
Cour d'appel fédérale
Dossier nº A-729-99 de la Cour

Appel de l'arrêté nº 1999-R-308 et de la décision nº 391-R-1999 de l'Office, datés du 6 juillet 1999, relatifs à une plainte déposée par Randy et Sue Taylor au sujet du bruit, des vibrations et des vapeurs diesels émanant des locomotives en régime ralenti de la Norfolk Southern Railway Company garées dans le triage St. Thomas de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada, situé près de la rue Hiawatha, à St. Thomas (Ontario).

La cause a été entendue concurremment avec les dossiers nºs A-537-99 et A-741-99 de la Cour. L'autorisation d'interjeter appel a été accordée le 7 décembre 2000. La Cour d'appel a statué que l'Office n'est pas habilité à traiter les plaintes relatives au bruit, aux émanations et aux vibrations résultant d'activités ferroviaires dûment autorisées.

Norfolk Southern Railway Company c. Randy et Sue Taylor
Cour d'appel fédérale
Dossier nº A-741-99 de la Cour

Appel de l'arrêté nº 1999-R-308 et de la décision nº 391-R-1999 de l'Office, datés du 6 juillet 1999, relatifs à une plainte déposée par Randy et Sue Taylor au sujet du bruit, des vibrations et des vapeurs diesels émanant des locomotives en régime ralenti de la Norfolk Southern Railway Company garées dans le triage St. Thomas de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada, situé près de la rue Hiawatha, à St. Thomas (Ontario).

La cause a été entendue concurremment avec les dossiers nºs A-537-99 et A-729-99 de la Cour. L'autorisation d'interjeter appel a été accordée le 7 décembre 2000. La Cour a statué que l'Office n'est pas habilité à traiter les plaintes relatives au bruit, aux émanations et aux vibrations résultant d'activités ferroviaires dûment autorisées.

Commissaire à la protection de la vie privée du Canada c. le Conseil canadien des relations du travail*
Cour d'appel fédérale
Dossier nº A-685-96 de la Cour

Appel du jugement de la Section de première instance de la Cour fédérale du Canada rendu le 12 août 1996 relativement au refus d'accès opposé à un particulier aux notes personnelles prises par les membres du Conseil lors d'une audience.

La Cour d'appel fédérale a rejeté l'appel le 9 mai 2000.

N.B. : Cette cause ne porte pas sur une décision de l'Office, lequel y tient simplement un rôle d'intervenant.

Administration portuaire de Halifax c. Halterm Limited
Cour d'appel fédérale
Dossier nº 00-A-8 de la Cour

Demande d'interjeter appel de la décision nº 73-W-2000 de l'Office en date du 4 février 2000 relative à une demande déposée par Halterm Limited en vertu de l'article 52 de la *Loi maritime du Canada* voulant que l'Office détermine que l'Administration portuaire de Halifax avait enfreint l'article 50 de la loi précitée et exigeant que celle-ci se conforme à l'article 49 de ladite loi. La décision portait également sur une requête préliminaire déposée par l'Administration portuaire de Halifax relativement à la compétence de l'Office à traiter la demande de Halterm Limited déposée en vertu de l'article 52 de la *Loi maritime du Canada.*

La Cour d'appel fédérale a rejeté la demande le 19 avril 2000.

Dossiers abandonnés

Algoma Central Railway Inc. c. l'Office des transports du Canada et Steve Robinson
Cour d'appel fédérale
Dossier nº A-271-00 de la Cour

Demande de révision judiciaire de la décision nº 233-R-2000 et de l'arrêté nº 2000-R-102 de l'Office, tous deux en date du 31 mars 2000, relatifs à une plainte déposée par Steve Robinson de Sault Ste. Marie en vertu de l'article 95 de la *Loi sur les transports au Canada* relativement au bruit émanant de la voie 594 de l'Algoma Central Railway.

Un avis de désistement a été déposé auprès de la Cour d'appel fédérale le 12 juillet 2000.

Cas en instance

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Gordon Moffat, Sa Majesté du chef de la Province de Terre-Neuve et du Labrador et l'Office des transports du Canada
Cour d'appel fédérale
Dossier nº A-385-98 de la Cour

Appel de la décision nº LET-R-337-1007 de l'Office rendue par lettre en date du 17 décembre 1997 relativement à une demande d'arbitrage déposée par M. Gordon Moffat en vertu de la Partie IV de la *Loi sur les transports au Canada.*

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Gordon Moffat, le Gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador, Oceanex 1997 Inc., l'Atlantic Provinces Trucking Association, la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique, l'Alliance of Shippers and Manufacturers Newfoundland
Cour d'appel fédérale
Dossier nº A-613-99 de la Cour

Appel de la décision nº 300-R-1999 de l'Office datée du 2 juin 1999 relative à une objection formulée par la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada à une demande de M. Gordon Moffat déposée en vertu de la Partie IV de la *Loi sur les transports au Canada.*

Algoma Central Railway Inc. c. l'Office des transports du Canada et Steve Robinson
Cour d'appel fédérale
Dossier nº A-517-00 de la Cour

Appel de la décision nº 233-R-2000 et de l'arrêté nº 2000-R-102 de l'Office, tous deux en date du 31 mars 2000, relatifs à une plainte déposée par Steve Robinson de Sault Ste. Marie en vertu de l'article 95 de la *Loi sur les transports au Canada* relativement au bruit émanant de la voie 594 de l'Algoma Central Railway.

Municipalité rurale de Bayne nº 371 et autres c. l'Office des transports du Canada, la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada et la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique
Cour d'appel fédérale
Dossier nº 00-A-35 de la Cour

Demande d'interjeter appel de la décision nº 445-R-2000 de l'Office en date du 30 juin 2000 relative à l'impact des règlements municipaux de remise en état sur la valeur nette de récupération des terrains et d'autres actifs ou intérêts de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada sur la subdivision Cudworth dans la province de Saskatchewan.

Westshore Terminals Limited c. l'Administration portuaire de Vancouver
Cour d'appel fédérale
Dossier nº A-625-00 de la Cour

Appel de la décision nº 487-W-2000 de l'Office en date du 20 juillet 2000 relative à une demande déposée par Westshore Terminals Limited en vertu de l'article 52 de la *Loi maritime du Canada* voulant que l'Office conclue que les droits fixés par l'Administration portuaire de Vancouver en vertu du paragraphe 49(1) de ladite loi comportent une distinction injustifiée.

Westshore Terminals Limited c. l'Administration portuaire de Vancouver
Cour d'appel fédérale
Dossier nº A-505-00 de la Cour

Demande de révision judiciaire de la décision nº 487-W-2000 de l'Office en date du 20 juillet 2000 relative à une demande déposée par Westshore Terminals Limited en vertu de l'article 52 de la *Loi maritime du Canada* voulant que l'Office conclue que les droits fixés par l'Administration portuaire de Vancouver en vertu du paragraphe 49(1) de ladite loi comportent une distinction injustifiée.

Cour fédérale — Section de première instance

Dossiers abandonnés

Halterm Limited c. le ministre des Transports, l'Administration portuaire de Vancouver et l'Administration portuaire de Halifax
Cour fédérale — Section de première instance
Dossier nº T-1085-00 de la Cour

Demande de révision judiciaire de la recommandation du ministre des Transports au gouverneur en conseil relative au décret en conseil C.P. 2000-889 en date du 9 juin 2000 annulant la décision nº 73-W-2000 de l'Office des transports du Canada en date du 4 février 2000 et sa décision nº LET-W-98-2000 en date du 7 avril 2000.

Un avis de désistement a été déposé auprès de la Section de première instance de la Cour fédérale le 28 septembre 2000.

Cas en instance

Westshore Terminals Limited c. le procureur général du Canada et autres
Cour fédérale — Section de première instance
Dossier nº T-1103-00 de la Cour

Demande de révision judiciaire du décret en conseil C.P. 2000-889 en date du 9 juin 2000 par lequel le gouverneur en conseil annulait deux décisions de l'Office des transports du Canada, soit les décisions nos 73-W-2000 en date du 4 février 2000 et LET-W-98-2000 en date du 7 avril 2000.

La compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique c. West Coast Express Limited et David Roberts
Cour fédérale — Section de première instance
Dossier nº T-1997-00 de la Cour

Demande de contrôle judiciaire aux termes du paragraphe 18.1(3) de la *Loi sur la Cour fédérale* en vue d'interdire ou d'empêcher l'intimé David Roberts, un arbitre nommé en vertu de l'article 162 de la *Loi sur les transports au Canada*, d'arbitrer un différend entre la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique et West Coast Express Limited, lequel dossier fut renvoyé par l'Office des transports du Canada le 27 octobre 2000.

Pétitions au gouverneur en conseil

Décisions rendues

Administration portuaire de Vancouver c. l'Office des transports du Canada
Pétition au gouverneur en conseil relative aux décisions nos 73-W-2000 en date du 4 février 2000 et LET-W-98-2000 en date du 7 avril 2000, toutes deux rendues par l'Office. Dans la décision nº 73-W-2000, l'Office conclut qu'il est habilité à traiter une demande déposée par Halterm Limited en vertu de l'article 52 de la *Loi maritime du Canada* voulant que l'Office détermine que l'Administration portuaire de Halifax avait enfreint l'article 50 de la loi précitée. Dans la décision nº LET-W-98-2000, l'Office conclut qu'il est habilité à traiter une demande déposée par Westshore Terminals Limited en vertu de l'article 52 de ladite loi et de l'article 26 de la *Loi sur les transports au Canada* voulant que l'Office détermine que l'Administration portuaire de Vancouver avait enfreint les articles 49 et 50 de la *Loi maritime du Canada.*

Par voie du décret en conseil C.P. 2000-889 en date du 9 juin 2000, son excellence le gouverneur général en conseil a annulé les décisions nos 73-W-2000 en date du 4 février 2000 et LET-W-98- 2000 en date du 7 avril 2000.

Georgina Sasvari c. l'Office des transports du Canada

Pétition au gouverneur en conseil relative à la décision n° 266-AT-A-1999 de l'Office rendue relativement à une plainte déposée par M^me^ Georgina Sasvari par suite du refus opposé par Air Transat de transporter son chien d'assistance à l'intérieur de la cabine passagers à bord d'un vol entre Toronto (Ontario) et St. Maarten aux Antilles néerlandaises.

Par voie du décret en conseil C.P. 2000-1321 en date du 23 août 2000, son excellence le gouverneur général en conseil a refusé de modifier ou d'annuler la décision n° 266-AT-A-1999 en date du 25 mai 1999.

Cas en instance

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. l'Office des transports du Canada

Pétition au gouverneur en conseil relative à la décision n° 593-R-1998 de l'Office ayant trait à une demande de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada en vertu de l'article 16 de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* visant la détermination par l'Office des transports du Canada de la répartition des frais d'installation d'un système d'avertissement automatique au franchissement où se croisent le chemin secondaire 663 et la subdivision Watrous (point milliaire 179,49), dans la municipalité rurale de Corman Park n° 344, dans la province de la Saskatchewan.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Chapitre 6
Autres renseignements

Le présent chapitre contient des statistiques sur certaines activités de l'Office ainsi que la liste des lois et règlements qu'il doit appliquer, de ses codes de pratiques et des compagnies ferroviaires canadiennes auxquelles il a délivré un certificat d'aptitude.

Statistiques

Transporteurs aériens, selon la nationalité

	Transporteurs détenant une licence de l'Office au 31 décembre 1999	Transporteurs détenant une licence de l'Office au 31 décembre 2000	Transporteurs détenant une licence de l'Office national des transports*, non encore remplacée au 31 décembre 2000
Canadian	878	884	—
États-Unis	769	763	1
Autres pays	108	108	1

* L'Office national des transports est l'organisme qui a précédé l'Office des transports du Canada.

Licences détenues, selon la nationalité

	Canada							
	Catégories d'aéronef						Autres	
Service	Petit	Moyen	Gros	Tout cargo	Total	États-Unis	pays	Total
Intérieur	860	22	13	33	928	—	—	—
International à la demande	427	20	11	25	483	756	85	—
International régulier	13	28	74	5	120	49	59	—
Total au 31 décembre 2000*	1 300	70	98	63	1 531	805	144	2 480

* À titre de comparaison, le total était de 2 469 au 31 décembre 1999.

Chapitre 6
Autres renseignements

Le présent chapitre contient des statistiques sur certaines activités de l'Office ainsi que la liste des lois et règlements qu'il doit appliquer, de ses codes de pratiques et des compagnies ferroviaires canadiennes auxquelles il a délivré un certificat d'aptitude.

Statistiques

Transporteurs aériens, selon la nationalité

	Transporteurs détenant une licence de l'Office au 31 décembre 1999	Transporteurs détenant une licence de l'Office au 31 décembre 2000	Transporteurs détenant une licence de l'Office national des transports*, non encore remplacée au 31 décembre 2000
Canadian	**878**	**884**	**—**
États-Unis	769	763	1
Autres pays	**108**	**108**	**1**

* L'Office national des transports est l'organisme qui a précédé l'Office des transports du Canada.

Licences détenues, selon la nationalité

	Canada							
	Catégories d'aéronef						Autres	
Service	Petit	Moyen	Gros	Tout cargo	Total	États-Unis	pays	Total
Intérieur	**860**	**22**	**13**	**33**	**928**	**—**	**—**	**—**
International à la demande	427	20	11	25	483	756	85	—
International régulier	**13**	**28**	**74**	**5**	**120**	**49**	**59**	**—**
Total au 31 décembre 2000*	1 300	70	98	63	1 531	805	144	2 480

* À titre de comparaison, le total était de 2 469 au 31 décembre 1999.

Délivrance de licences aériennes

		Résultats en 1999	Résultats en 2000
Types de demandes	Nouvelles licences	165	189
	Modifications	168	170
	Suspensions	189	178
	Annulations	72	92
	Rétablissements	69	53
	Exemptions/décisions*	50	112
	Autres	—	3
Mesures prises par	Suspensions	117	128
l'Office de sa propre	Révocations	93	91
initiative	Rétablissements	60	27
Total		983	1 043

* La hausse du nombre de demandes de cette nature est surtout attribuable à l'exigence de donner un avis en vertu de l'article 64 de la Loi.

Statistiques annuelles, Division des affrètements, 1999 et 2000

Délivrance de permis de vols affrétés	1999	2000
Services passagers sans droit de revente (comprend les vols affrétés sans participation et les services passagers transfrontaliers sans droit de revente)	237	253
Services marchandises sans droit de revente (comprend les vols affrétés de marchandises ou de bétail sans participation et les vols transfrontaliers de marchandises)	333	331
Services passagers avec droit de revente comprenant : • vols affrétés à but commun • combinaison de vols affrétés avec réservation anticipée et de vols affrétés pour voyages à forfait • vols affrétés pour voyages à forfait • vols affrétés avec réservation anticipée	1 159	1 101
Autres statistiques		
Exemptions des dispositions du *Règlements visant les vols affrétés*	1 123	928
Modifications à des programmes de vols affrétés approuvés	436	390

Statistiques sur l'information en matière de transport accessible, 2000

L'Office donne quotidiennement des conseils pratiques sur les transports accessibles, tant au public qu'à l'industrie, en réponse aux demandes transmises par téléphone, par Internet et par correspondance ou aux invitations à participer à des conférences ou à des foires commerciales. Ci-dessous figurent les chiffres concernant l'année 2000.

Exemplaires du *Guide de transport aérien* distribués	**8 717**
Brochures sur l'accessibilité distribuées	6 595
Bulletins distribués	**17 481**
Demandes de renseignements généraux et demandes sur l'accessibilité reçues sur la ligne 1-800	3 086
Présentations publiques	**17**
Expositions (accessibilité)	10
Messages publicitaires	**19**

Délivrance de licences aériennes

		Résultats en 1999	Résultats en 2000
Types de demandes	Nouvelles licences	165	189
	Modifications	168	170
	Suspensions	189	178
	Annulations	72	92
	Rétablissements	69	53
	Exemptions/décisions*	50	112
	Autres	—	3
Mesures prises par	Suspensions	117	128
l'Office de sa propre	Révocations	93	91
initiative	Rétablissements	60	27
Total		983	1 043

* La hausse du nombre de demandes de cette nature est surtout attribuable à l'exigence de donner un avis en vertu de l'article 64 de la Loi.

Statistiques annuelles, Division des affrètements, 1999 et 2000

Délivrance de permis de vols affrétés	1999	2000
Services passagers sans droit de revente (comprend les vols affrétés sans participation et les services passagers transfrontaliers sans droit de revente)	237	253
Services marchandises sans droit de revente (comprend les vols affrétés de marchandises ou de bétail sans participation et les vols transfrontaliers de marchandises)	333	331
Services passagers avec droit de revente comprenant :		
• vols affrétés à but commun		
• combinaison de vols affrétés avec réservation anticipée et de vols affrétés pour voyages à forfait		
• vols affrétés pour voyages à forfait		
• vols affrétés avec réservation anticipée	1 159	1 101
Autres statistiques		
Exemptions des dispositions du *Règlements visant les vols affrétés*	1 123	928
Modifications à des programmes de vols affrétés approuvés	436	390

Statistiques sur l'information en matière de transport accessible, 2000

L'Office donne quotidiennement des conseils pratiques sur les transports accessibles, tant au public qu'à l'industrie, en réponse aux demandes transmises par téléphone, par Internet et par correspondance ou aux invitations à participer à des conférences ou à des foires commerciales. Ci-dessous figurent les chiffres concernant l'année 2000.

Exemplaires du *Guide de transport aérien* distribués	**8 717**
Brochures sur l'accessibilité distribuées	6 595
Bulletins distribués	**17 481**
Demandes de renseignements généraux et demandes sur l'accessibilité reçues sur la ligne 1-800	3 086
Présentations publiques	**17**
Expositions (accessibilité)	10
Messages publicitaires	**19**

Tous les transporteurs, nombre et types de plaintes

Durant la période visée par le rapport, le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a reçu des plaintes concernant au total 3 515 sujets relevant de 16 catégories différentes. Le nombre de sujets de plaintes est supérieur au nombre de plaintes, puisque bon nombre de consommateurs avaient plusieurs motifs de plaintes. Par exemple, un plaignant mentionnait dans sa lettre neuf motifs de plaintes qui ont tous dû être traités séparément.

Sujets de plaintes : du 5 juillet 2000 au 31 décembre 2000

TRANSPORTEURS CANADIENS	Allergies	Bagages	Cargaison	Frais	Interdiction d'embarquer	Tarifs	Programme pour grands voyageurs
Air Canada	4	243	19	11	54	127	95
Air Inuit		1	2			2	
Air Labrador							
Air Montréal							
Air Transat		21	3	1	6	1	
Aviation Skyservice		4			3		
Calm Air		2				1	
Lignes aériennes Canada 3000		13	1	6	8		
Central Mountain Air					1		
First Air		1				2	
Interprovincial Airlines		1					
Royal Airlines		3		2	2	1	
WestJet Airlines				1		1	
30,000 Island Air							
Affiliés d'Air Canada							
Air B.C.		2			1		
Air Nova		6			2		
Air Ontario		3					
Canadien International		42	2		13	9	24
Canadien Régional		2			2	1	
Total	4	344	27	21	92	145	119

Qualité du service	Réservation	Sécurité	Horaire	Fumage	Billets	Raison inconnue	Mineurs non accompagnés	Comportement turbulent	Total des sujets	Total des plaintes
1 016	77	32	409		106	4	8	6	2 211	769
1									6	2
	1								1	1
1		1			1				3	1
92	5	25	42		7				203	69
18	1	2	10			1	1		40	11
1			1						5	3
72	3	11	29		8			1	152	53
1									2	1
1									4	3
4			1						6	2
49	4	9	22		4		1	3	100	30
1			1					2	6	2
					1				1	1
4			2						9	3
11	1		10						30	10
16		1	7						27	7
159	12	3	77		10	2	1	2	356	128
10	1	1	9						26	10
1 457	105	85	620		137	7	11	14	3 188	1 106

Tous les transporteurs, nombre et types de plaintes

Durant la période visée par le rapport, le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a reçu des plaintes concernant au total 3 515 sujets relevant de 16 catégories différentes. Le nombre de sujets de plaintes est supérieur au nombre de plaintes, puisque bon nombre de consommateurs avaient plusieurs motifs de plaintes. Par exemple, un plaignant mentionnait dans sa lettre neuf motifs de plaintes qui ont tous dû être traités séparément.

Sujets de plaintes : du 5 juillet 2000 au 31 décembre 2000

TRANSPORTEURS CANADIENS	Allergies	Bagages	Cargaison	Frais	Interdiction d'embarquer	Tarifs	Programme pour grands voyageurs
Air Canada	4	243	19	11	54	127	95
Air Inuit		1	2			2	
Air Labrador							
Air Montréal							
Air Transat		21	3	1	6	1	
Aviation Skyservice		4			3		
Calm Air		2				1	
Lignes aériennes Canada 3000		13	1	6	8		
Central Mountain Air					1		
First Air		1				2	
Interprovincial Airlines		1					
Royal Airlines		3		2	2	1	
WestJet Airlines				1		1	
30,000 Island Air							
Affiliés d'Air Canada							
Air B.C.		2			1		
Air Nova		6			2		
Air Ontario		3					
Canadien International		42	2		13	9	24
Canadien Régional		2			2	1	
Total	**4**	**344**	**27**	**21**	**92**	**145**	**119**

Qualité du service	Réservation	Sécurité	Horaire	Fumage	Billets	Raison inconnue	Mineurs non accompagnés	Comportement turbulent	Total des sujets	Total des plaintes
1 016	77	32	409		106	4	8	6	2 211	769
1									6	2
	1								1	1
1		1			1				3	1
92	5	25	42		7				203	69
18	1	2	10			1	1		40	11
1			1						5	3
72	3	11	29		8			1	152	53
1									2	1
1									4	3
4			1						6	2
49	4	9	22		4		1	3	100	30
1			1					2	6	2
					1				1	1
4			2						9	3
11	1		10						30	10
16		1	7						27	7
159	12	3	77		10	2	1	2	356	128
10	1	1	9						26	10
1 457	**105**	**85**	**620**		**137**	**7**	**11**	**14**	**3 188**	**1 106**

TRANSPORTEURS ÉTRANGERS	Allergies	Bagages	Cargaison	Frais	Interdiction d'embarquer	Tarifs	Programme pour grands voyageurs
Aeroflot (Russian International Airlines)					1		
Air Afrique		2					
Air China		1					
Air France		3	1	1	2		
Air Pacific						1	
Alaska Airlines		1					
Alitalia		7			2		
American Airlines		7			3		
British Airways		1		1	1	2	
British Midland Airways		2					
BWIA International Airways							
Ceske Aerolinie (Czech Airlines)		1					
China Southern Airlines							
Compagnie Nationale de Transports Aériens Royal Air Maroc		2					
Continental Airlines		1					
Corsair		1					
Cubana de Aviacion					2	1	
Delta Air Lines							
Finnair		2					
Iberia Air Lines of Spain							
Japan Airlines							
KLM Royal Dutch Airlines		2		1	2	1	
Korean Air Lines				1			
LACSA		12			2		
Lufthansa German Airlines		5					1
Mesa Airlines							
Mexicana Airlines							
Nom du transporteur non précisé		2		2	2	2	2
Northwest Airlines		2					
Olympic Airways		1					
Pakistan International Airlines							
Royal Jordanian Airlines					1		
Sabena Belgian World Airlines							
TACA Airlines		5					
Thai Airways							
United Air Lines		2					
USAir					1		
Total	**0**	**62**	**1**	**6**	**19**	**7**	**3**
Grand Total	**4**	**406**	**28**	**27**	**111**	**152**	**122**

Qualité du service	Réservation	Sécurité	Horaire	Fumage	Billets	Raison inconnue	Mineurs non accompagnés	Comportement turbulent	Total des sujets	Total des plaintes
2									3	1
									2	2
									1	1
8			2						17	6
									1	1
									1	1
9		1	3		2				24	9
11	1		21		2				45	16
8	1				1				15	6
4									6	2
					3				3	2
2									3	1
2			1						3	1
1			1						4	3
2		1	2		1				7	1
					1				2	2
3			1	2					9	4
4			2		1				7	1
4									6	2
					1				1	1
		1							1	1
6	1		1		1				15	7
	1				3				5	2
17									31	11
10	1	2	2		1				22	9
			1						1	1
4		1	2						7	1
8		5	1		2	4			30	22
			2		1				5	3
3	1		2		1				8	4
6	1	2	1		1				11	3
					1				2	1
1									1	1
2					1				8	4
1		1					1		3	1
3		1	1						7	3
4			3		2				10	5
125	7	15	49	2	26	4	1	0	327	142
1 582	**112**	**100**	**669**	**2**	**163**	**11**	**12**	**14**	**3 515**	**1 248**

TRANSPORTEURS ÉTRANGERS	Allergies	Bagages	Cargaison	Frais	Interdiction d'embarquer	Tarifs	Programme pour grands voyageurs
Aeroflot (Russian International Airlines)					1		
Air Afrique		2					
Air China		1					
Air France		3	1	1	2		
Air Pacific						1	
Alaska Airlines		1					
Alitalia		7			2		
American Airlines		7			3		
British Airways		1		1	1	2	
British Midland Airways		2					
BWIA International Airways							
Ceske Aerolinie (Czech Airlines)		1					
China Southern Airlines							
Compagnie Nationale de Transports							
Aériens Royal Air Maroc		2					
Continental Airlines		1					
Corsair		1					
Cubana de Aviacion					2	1	
Delta Air Lines							
Finnair		2					
Iberia Air Lines of Spain							
Japan Airlines							
KLM Royal Dutch Airlines		2		1	2	1	
Korean Air Lines				1			
LACSA		12			2		
Lufthansa German Airlines		5					1
Mesa Airlines							
Mexicana Airlines							
Nom du transporteur non précisé		2		2	2	2	2
Northwest Airlines		2					
Olympic Airways		1					
Pakistan International Airlines							
Royal Jordanian Airlines					1		
Sabena Belgian World Airlines							
TACA Airlines		5					
Thai Airways							
United Air Lines		2					
USAir					1		
Total	**0**	**62**	**1**	**6**	**19**	**7**	**3**
Grand Total	**4**	**406**	**28**	**27**	**111**	**152**	**122**

Qualité du service	Réservation	Sécurité	Horaire	Fumage	Billets	Raison inconnue	Mineurs non accompagnés	Comportement turbulent	Total des sujets	Total des plaintes
2									3	1
									2	2
									1	1
8			2						17	6
									1	1
									1	1
9		1	3		2				24	9
11	1		21		2				45	16
8	1				1				15	6
4									6	2
					3				3	2
2									3	1
2			1						3	1
1			1						4	3
2		1	2		1				7	1
					1				2	2
3			1	2					9	4
4			2		1				7	1
4									6	2
					1				1	1
		1							1	1
6	1		1		1				15	7
	1				3				5	2
17									31	11
10	1	2	2		1				22	9
			1						1	1
4		1	2						7	1
8		5	1		2	4			30	22
			2		1				5	3
3	1		2		1				8	4
6	1	2	1		1				11	3
					1				2	1
1									1	1
2					1				8	4
1		1					1		3	1
3		1	1						7	3
4			3		2				10	5
125	7	15	49	2	26	4	1	0	327	142
1 582	112	100	669	2	163	11	12	14	3 515	1 248

Plaintes concernant le transport ferroviaire :
Comparaison des demandes relatives au règlement des différends et à l'accès concurrentiel

Loi de 1987 sur les transports nationaux
du 1er janvier 1988 au 30 juin 1996

Dispositions	Nombre de demandes	Décisions rendues	En instance	Retirées ou résolues
Prix de ligne concurrentiels	6*	5	—	1
Agrandissement des limites d'interconnexion	10	3	—	7
Taux d'interconnexion	7	7	—	—
Niveau de service	19	13	—	6
Processus d'arbitrage	9	2	—	7
Intérêt public**	12	9	—	3
Droits de circulation***	4	—	—	2

Loi sur les transports au Canada
du 1er juillet 1996 au 31 décembre 2000

Dispositions	Nombre de demandes	Décisions rendues	En instance	Retirées ou résolues
Prix de ligne concurrentiels	—	—	—	—
Agrandissement des limites d'interconnexion	—	—	—	—
Taux d'interconnexion	—	—	—	—
Niveau de service	21	15	2	4
Processus d'arbitrage	14	6	0	8
Intérêt public**	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Droits de circulation	—	—	—	—

* Parmi les six demandes, quatre ont été déposées par le même expéditeur.

** Cette disposition n'a pas été reproduite dans la *Loi sur les transports au Canada.*

*** Deux demandes ont été rejetées parce qu'elles concernaient des chemins de fer de compétence provinciale.

Plaintes concernant le transport ferroviaire :
Comparaison des demandes relatives au règlement des différends et à l'accès concurrentiel

Loi de 1987 sur les transports nationaux
du 1er janvier 1988 au 30 juin 1996

Dispositions	Nombre de demandes	Décisions rendues	En instance	Retirées ou résolues
Prix de ligne concurrentiels	**6***	**5**	**—**	**1**
Agrandissement des limites d'interconnexion	10	3	—	7
Taux d'interconnexion	**7**	**7**	**—**	**—**
Niveau de service	19	13	—	6
Processus d'arbitrage	**9**	**2**	**—**	**7**
Intérêt public**	12	9	—	3
Droits de circulation***	**4**	**—**	**—**	**2**

Loi sur les transports au Canada
du 1er juillet 1996 au 31 décembre 2000

Dispositions	Nombre de demandes	Décisions rendues	En instance	Retirées ou résolues
Prix de ligne concurrentiels	**—**	**—**	**—**	**—**
Agrandissement des limites d'interconnexion	—	—	—	—
Taux d'interconnexion	**—**	**—**	**—**	**—**
Niveau de service	21	15	2	4
Processus d'arbitrage	**14**	**6**	**0**	**8**
Intérêt public**	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Droits de circulation	**—**	**—**	**—**	**—**

* Parmi les six demandes, quatre ont été déposées par le même expéditeur.

** Cette disposition n'a pas été reproduite dans la *Loi sur les transports au Canada.*

*** Deux demandes ont été rejetées parce qu'elles concernaient des chemins de fer de compétence provinciale.

Lois et règlements

L'Office est le principal responsable de l'application de la loi suivante :

Loi sur les transports au Canada	L.C. (1996), ch. 10

L'Office partage la responsabilité de l'application des lois suivantes :

Loi canadienne sur l'évaluation environnementale	L.C. (1992), ch. 37
Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie	L.R.C. (1985), ch. E-9
Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes	L.R.C. (1985), ch. 17, 1987 (3e suppl.)
Loi maritime du Canada	L.C. (1998), ch. 10
Loi sur l'accès à l'information	L.R.C. (1985), ch. A-1
Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile	L.C. (1996), ch. 20
Loi sur la gestion des finances publiques	L.R.C. (1985), ch. F-11
Loi sur la protection des renseignements personnels	L.R.C. (1985), ch. P-21
Loi sur la sécurité ferroviaire	L.R.C. (1985), ch. 32 (4e suppl.)
Loi sur le cabotage	L.C. (1992), ch. 31
Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer	L.R.C. (1985), ch. R-4
Loi sur le pilotage	L.R.C. (1985), ch. P-14

L'Office assume l'entière responsabilité de l'application des règlements, règles et autres textes réglementaires suivants :

Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes
Règlement sur l'assurance-responsabilité civile relative aux chemins de fer
Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire
Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience
Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises
Règlement sur le calcul des frais ferroviaires
Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers
Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)
Règlement sur les transports aériens
Règles générales de l'Office national des transports

L'Office partage la responsabilité de l'application des règlements suivants :

Règlement sur la Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée
Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc.
Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain

L'Office a proposé, après avoir consulté Transports Canada, l'abrogation des règlements sur l'ingénierie suivants :

Règlement régissant les détails des cartes, plans, profils, dessins, devis et livres de renvoi (Ordonnance générale E-1)

Règlement sur l'usage en commun de poteaux (Ordonnance générale E-12)

Règlement sur la hauteur des fils des lignes de télégraphe et de téléphone (Ordonnance générale E-18)

Règlement sur le passage de conduits sous les chemins de fer (Ordonnance générale E-10)

Règlement sur les croisements de fils et leur proximité (Ordonnance générale E-11)

Règlement sur les étagements de voies des chemins de fer (Ordonnance générale E-5)

Règlement sur les passages à niveau au croisement d'un chemin de fer et d'une voie publique (Ordonnance générale E-4)

Codes de pratiques

L'Office élabore des règlements et des codes de pratiques en prenant en considération tant les besoins des personnes ayant une déficience d'avoir accès à des services de transport que la capacité de l'industrie de fournir des services accessibles. Jusqu'à présent, l'Office à mis au point les codes suivants :

Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience : ce code concerne l'accessibilité matérielle de l'équipement de transport maritime servant aux personnes ayant une déficience.

Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience : ce code concerne l'accessibilité matérielle de l'équipement de transport aérien servant aux personnes ayant une déficience.

Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience : ce code concerne la façon dont les chemins de fer offrent des services et fournissent de l'équipement de transport ferroviaire aux personnes ayant une déficience.

Compagnies de chemin de fer canadiennes de compétence fédérale, au 31 décembre 2000

L'Office a délivré des certificats d'aptitude aux compagnies suivantes :

Algoma Central Railway Inc.
Arnaud Railway Company
Bangor and Aroostook Railroad Company
Burlington Northern and Santa Fe Railway Company
Canadian American Railroad Company
Cape Breton Development Corporation (faisant affaires sous le nom de Devco Railway)
Capital Railway
Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.
Chemin de fer Ottawa Central Inc.
Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique

Compagnie de chemins de fer nationaux du Canada
Chemin de fer Q.N.S. & L.
CSX Transportation Inc.
Eastern Maine Railway Company
Essex Terminal Railway Company
Ferroequus Railway Company Ltd.
Goderich-Exeter Railway Company Ltd.
Hudson Bay Railway Company
International Bridge and Terminal Company
Kelowna Pacific Railway Company
Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company
Minnesota, Dakota & Western Railway Company
National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)
Nipissing Central Railway Company
Norfolk and Western Railway Company
Okanagan Valley Railway Company
Pacific and Arctic Railway and Navigation Company/British Columbia Yukon Railway Company/British Yukon Railway Company Limited (faisant affaires ou se proposant de faire affaires sous le nom de White Pass & Yukon Route)
RaiLink Canada Ltd.
St. Lawrence & Atlantic Railroad (Quebec) Inc.
Sault Ste. Marie Bridge Company
Toronto Terminals Railway Company Ltd.
Union Pacific Railroad Company
VIA Rail Canada Inc.
Wabush Lake Railway Company Ltd.
Waterloo-St. Jacobs Railway Company Ltd.

Annexe

Comité consultatif de l'Office sur l'accessibilité et participants aux groupes de travail

Le Comité consultatif de l'Office sur l'accessibilité et les participants aux groupes de travail aident l'Office à élaborer des règlements, des codes de pratiques et des directives sur l'accessibilité destinés à l'industrie. En plus de rencontrer annuellement le comité, l'Office consulte celui-ci régulièrement sur tous ses projets de règlements.

Comité consultatif de l'Office sur l'accessibilité
Des représentants de la collectivité des personnes ayant une déficience et de l'industrie des transports, ainsi que d'autres parties intéressées, siègent à ce comité.

Représentants de la collectivité des personnes ayant une déficience
Association canadienne pour l'intégration communautaire — C. Laurin-Bowie
Association des sourds du Canada — K. R. Nichols
Association canadienne des centres de vie autonome — H. Cullihall
Conseil canadien des aveugles — J. Rempel
L'Association des malentendants canadiens — C. Cantlie
Société canadienne de l'ouïe — K. Armour
L'Institut national canadien pour les aveugles — F. Cutler et J. McDonald
Canadian National Society of the Deaf/Blind — Penny Leclaire
Association canadienne des paraplégiques — E. Boyd
Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN) — R. Desjardins
Conseil des Canadiens avec déficiences — P. Danforth
Centre québécois de la déficience auditive — Y. Mantha
Utilisateurs de chiens-guides du Canada — V. Collicott et D. Yale
Institut Nazareth et Louis-Braille — P. Ferland
Kéroul — G. Déry
Troubles d'Apprentissage - Association Canadienne — B. McBride
National Federation of the Blind: Advocates for Equality — R. Marion
La Voix - Le Réseau canadien des aînés — W. Coates

Représentants de l'industrie des transports

Air Canada — E. Arcand

Association du transport aérien du Canada — W. Everson

Conseil des aéroports du Canada — N. Raynor

Marine Atlantique — B. Harbidge

Via Rail Canada Inc. — K. Coffen

Autres parties intéressées

La Commission canadienne des droits de la personne — H. Goldberg

Gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador — S. Appleby

Développement des ressources humaines Canada — M. Regnaud

Transports Canada

- Normes relatives à la sécurité des cabines — J. Hardcastle
- Centre de développement des transports — B. Smith
- Transports accessibles — B. Brown
- Intégration de la politique et Direction de la politique ministérielle — G. Blanchard
- Normes réglementaires — M. Khouzam